JACINTHE DOUESNARD

MÉTIER À RISQUE

LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POMPIERS

Presses de l'Université du Québec

LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POMPIERS

Membre de L'ASSOCIATION NATIONALE DES ÉDITEURS DE LIVRES

Presses de l'Université du Québec
Le Delta I, 2875, boulevard Laurier, bureau 450, Québec (Québec) G1V 2M2
Téléphone : 418 657-4399 – Télécopieur : 418 657-2096
Courriel : puq@puq.ca – Internet : www.puq.ca

Diffusion/Distribution :

Canada : Prologue inc., 1650, boulevard Lionel-Bertrand, Boisbriand (Québec) J7H 1N7 – Tél. : 450 434-0306 / 1 800 363-2864

France : Sodis, 128, av. du Maréchal de Lattre de Tassigny, 77403 Lagny, France – Tél. : 01 60 07 82 99

Afrique : Action pédagogique pour l'éducation et la formation, Angle des rues Jilali Taj Eddine et El Ghadfa, Maârif 20100, Casablanca, Maroc – Tél. : 212 (0) 22-23-12-22

Belgique : Patrimoine SPRL, avenue Milcamps 119, 1030 Bruxelles, Belgique – Tél. : 02 7366847

Suisse : Servidis SA, Chemin des Chalets, 1279 Chavannes-de-Bogis, Suisse – Tél. : 022 960.95.32

DANGER LE PHOTOCOPILLAGE TUE LE LIVRE

La *Loi sur le droit d'auteur* interdit la reproduction des œuvres sans autorisation des titulaires de droits. Or, la photocopie non autorisée – le « photocopillage » – s'est généralisée, provoquant une baisse des ventes de livres et compromettant la rédaction et la production de nouveaux ouvrages par des professionnels. L'objet du logo apparaissant ci-contre est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit le développement massif du « photocopillage ».

MÉTIER
À RISQUE

LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POMPIERS

JACINTHE DOUESNARD

Presses de l'Université du Québec

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada

Douesnard, Jacinthe

Métier à risque : la santé psychologique des pompiers

Comprend des réf. bibliogr.

ISBN 978-2-7605-3441-4

1. Pompiers – Santé mentale. 2. Pompiers – Psychologie. 3. Pompiers – Risques pour la santé – Évaluation. 4. Équipes de travail. I. Titre.

RC451.4.F57D68 2012 616.890088'36337 C2012-940410-1

Les Presses de l'Université du Québec reconnaissent l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Fonds du livre du Canada et du Conseil des Arts du Canada pour leurs activités d'édition.

Elles remercient également la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) pour son soutien financier.

Mise en pages : INFO 1000 MOTS

Couverture : RICHARD HODGSON

2012-1.1 – *Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés*
© 2012, Presses de l'Université du Québec
Dépôt légal – 3e trimestre 2012 – Bibliothèque et Archives nationales du Québec/
Bibliothèque et Archives Canada
Imprimé au Canada

À mes deux filles

REMERCIEMENTS

Cet ouvrage présente les résultats de travaux menés sous la remarquable direction et codirection de Louise St-Arnaud et Renée Bourbonnais, deux professeures de l'Université Laval, à qui j'adresse toute ma reconnaissance. Je souhaite également remercier les pompiers qui ont participé à la recherche : ils ont eu le courage d'aborder des sujets délicats et de partager leur vécu au travail. Je les remercie pour la confiance qu'ils m'ont témoignée, ainsi que pour leur accueil et la générosité de leurs commentaires. Je souhaite également souligner l'appui financier de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité au travail et des Instituts de recherche en santé du Canada pour la réalisation de ces travaux.

Je tiens aussi à remercier, pour leur apport précieux aux travaux qui ont mené à ce livre, les personnes qui ont lu et commenté mes écrits, plus particulièrement Jean-Pierre Brun, Denis Laliberté, Selma Lacman, Michel Vézina, Micheline St-Jean, Jacques Rhéaume, Marie-France Maranda, Anne Payé, Marie Alderson, Louis Trudel, Christian Genest, Marième Pelletier, Marisol Moore, Evelyn Kedl et Mickaël Tremblay. Je leur suis extrêmement reconnaissante d'avoir pris le temps d'alimenter mes réflexions, favorisant ainsi un échange intellectuel stimulant.

Finalement, j'adresse toute ma gratitude à Danielle, Jean-Maurice, Catherine, de même qu'à mon conjoint Bruno, pour leur appui inestimable et leur compréhension.

NOTE

Les résultats contenus dans cet ouvrage concernent les pompiers qui ont été rencontrés dans le cadre d'une recherche. Il se peut que la situation soit différente dans d'autres services incendie de pompiers permanents ou encore pour les pompiers volontaires. Si les résultats de cette recherche concernent spécifiquement les pompiers rencontrés, ils permettent tout de même d'ouvrir la réflexion au sujet des pompiers des autres services incendie.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements IX

Liste des tableaux XV

Introduction 1

CHAPITRE 1

Risques et santé psychologique dans le métier de pompier : portrait de la situation 5

1.1. Un travail à haut risque d'atteinte à la santé psychologique 5

1.1.1. Origine et description du métier de pompier permanent 5

1.1.2. Risques inhérents au métier de pompier 8

1.2. Le travail et la santé psychologique 11

1.2.1. La problématique de la santé psychologique au travail 11

1.2.2. Portrait de la santé psychologique des pompiers permanents québécois 14

Détresse psychologique 16

Épuisement professionnel 18

Trouble de stress post-traumatique 19

Problèmes de sommeil, perception de l'état de santé et soutien social hors travail 22

Impact de divers stresseurs liés au travail de pompier 25

CHAPITRE 2
Procédures utilisées pour analyser le rapport au travail et aux risques dans le métier de pompier 29
2.1. Déroulement des entrevues 29
2.2. La psychodynamique du travail : éclairage sur la façon dont les travailleurs font face ensemble à la souffrance au travail 33
2.2.1. La psychodynamique du travail et sa définition du travail 34
2.2.2. La dynamique de la reconnaissance des efforts déployés 35
2.2.3. Le collectif de travail 36
2.2.4. Les stratégies développées au sein du collectif de travail 37
2.2.5. La santé et la normalité : tributaires du processus relationnel au travail 39
2.2.6. Conclusion 40

CHAPITRE 3
Le travail des pompiers vu de l'intérieur 41
3.1. En caserne 42
3.1.1. Pénibilité de l'attente 42
3.1.2. Un deuxième chez-soi 43
3.2. Les interventions 45
3.2.1. Les éléments sources de plaisir 45
3.2.2. Gérer la montée d'adrénaline 49
3.2.3. Pénibilités du travail lors des interventions 52
3.2.4. Les peurs 55

CHAPITRE 4
Stratégies collectives de défense pour affronter les risques du métier 57
4.1. Renversement de la position face au danger : les guerriers du feu 59
4.1.1. La chasse contre l'ennemi 60
4.1.2. Le plaisir extrême en réponse au danger extrême 64
4.1.3. La fascination du feu : relation paradoxale 66
4.2. L'impact du collectif de travail des pompiers 69
4.2.1. Réponse collective face au danger 69
4.2.2. Tenir sa place pour la coopération 70
4.2.3. Méfiance envers les nouveaux venus 73
4.3. L'espace de discussion : parler, c'est penser 76
4.3.1. L'hypervigilance développée au retour des interventions 77
4.3.2. Le récit, pour revivre l'exaltation de la confrontation avec la mort et forger l'imaginaire collectif 82
4.3.3. L'espace de parole, pour transmettre les règles du collectif qui cimentent les relations entre collègues et le rapport au travail 84
La règle du partage 85
La règle : « Lors des interventions, on ne discute pas les ordres » 86
La règle : « Fournir l'effort juste » 87
Les règles sociales : pour développer l'art de vivre ensemble 88
Les règles pour déterminer qui est un vrai pompier 90
4.3.4. Les échanges entre collègues, pour développer la confiance et une parole performative 91
4.3.5. S'épier pour mieux performer ? 93

4.4. La reconnaissance : garante de la santé psychologique des pompiers 95
4.5. Le plaisir au travail : opérateur de la santé psychologique 100

CHAPITRE 5
Entre le risque de perdre la vie et la conquête de l'identité 105
5.1. Vers l'acceptation de risquer sa vie pour l'autre 105
5.2. Idéologie défensive et métier de pompier 107
5.3. Un pour tous et tous pour un : la réciprocité dans la relation d'équipe 110
5.4. La conquête de l'identité : un possible défi pour les pompiers 114
5.5. En conclusion 116

Bibliographie 121

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Description de la répartition des répondants et taux de réponse 15

Tableau 2 Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants 16

Tableau 3 Comparaison des prévalences obtenues avec le K-6 pour la détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois 17

Tableau 4 Comparaison des prévalences obtenues avec le K-6 pour les différentes catégories de détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois 18

Tableau 5 Comparaison des prévalences pour l'épuisement professionnel entre les pompiers et les préposés 9-1-1 19

Tableau 6 Comparaison des prévalences de fréquence et de sévérité des symptômes liés au TSPT et de la mesure totale du trouble de stress post-traumatique entre les pompiers et les préposés 9-1-1 20

Tableau 7 Comparaison des problèmes de sommeil entre les pompiers et les préposés 9-1-1 23

Tableau 8 Comparaison de la perception de l'état de santé en général entre les pompiers et les préposés 9-1-1 23

Tableau 9 Nombre de fois où chacun des items a été choisi pour répondre à la question : « Si vous étiez en situation de grande détresse psychologique relativement à votre travail, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ? » 24

Tableau 10 Proportion de réponses à chacun des items et moyenne accordée à chaque item à la question : « Pour chacun des énoncés, précisez le degré d'impact négatif que l'élément a sur votre santé psychologique » 26

INTRODUCTION

Si le travail est un lieu de réalisation personnelle pour une grande majorité d'individus (Morin, 2004 ; Parent-Thirion *et al.*, 2007), il peut également engendrer des problèmes de santé psychologique chez les travailleurs. En effet, plusieurs études effectuées dans différents milieux de travail permettent de bien documenter les facteurs de risque présents dans le travail et leurs impacts sur la santé psychologique des travailleurs (voir notamment van der Doef *et al.*, 2000 ; Brisson *et al.*, 2001 ; Peter, 2002 ; Bourbonnais *et al.*, 2005c, 2005a ; Marchand *et al.*, 2005, Stansfeld et Candy, 2006).

Par ailleurs, suivant le cadre compréhensif de la psychodynamique du travail (Dejours, 1980 ; rééd. 2008), il est possible d'avancer l'hypothèse que les travailleurs ne restent pas impassibles et qu'ils s'organisent face à la souffrance qu'ils peuvent vivre au travail : ils s'organisent des défenses, et ce, de façon collective. La santé psychologique est alors protégée, dans une certaine mesure. Plusieurs études abondent dans ce sens et rendent possible l'identification des stratégies collectives défensives de certains individus qui travaillent dans des milieux présentant de nombreux risques d'atteinte à la santé psychologique (Dejours, 1989 ; Dessors et Jayet, 1990 ; Trudel, 1999 ; Carpentier-Roy *et al.*, 2000 ; Rhéaume *et al.*, 2000a, 2000b ; Alderson, 2001 ; St-Jean *et al.*, 2006, Maranda *et al.*, 2006, etc.). Des facteurs

comme la reconnaissance sociale et le soutien entre collègues sont également des éléments essentiels au maintien de la bonne santé mentale des travailleurs.

Ces constats mènent à s'interroger plus particulièrement au sujet de la situation d'un groupe de travailleurs précis, soit les pompiers permanents, dans un environnement qui comporte de nombreux risques d'atteinte à leur santé psychologique. Étonnamment, malgré l'ampleur des risques auxquels ils sont exposés quotidiennement et bien que plusieurs données de la littérature scientifique concourent à affirmer que les pompiers représentent une population à risque (Alexander et Wells, 1991 ; Newburn, 1993 ; Raphael et Wilson, 1994 ; Revicki et Gershon, 1996 ; Brown *et al.*, 2002 ; Regehr *et al.*, 2003 ; Dean *et al.*, 2003), très peu de données actuelles sont disponibles sur la santé psychologique des pompiers au Québec. Tout au plus, il est possible de trouver des écrits portant sur le stress post-traumatique et le soutien social, mais la réalité des pompiers n'est-elle pas plus vaste que la confrontation à des événements traumatisants ? Quel est l'état de leur santé psychologique ? De quelle façon les pompiers abordent-ils le feu, cet élément hautement destructeur qu'ils ont à affronter ? Comment parviennent-ils à rester sains d'esprit dans un environnement de travail dans lequel ils mettent leur vie en danger lorsqu'ils interviennent sur les lieux d'un sinistre ? Tel est le questionnement à la base de cet ouvrage.

Les éléments qui y sont examinés s'inscrivent dans la foulée des données générales actuelles sur la santé psychologique au travail, mais concernent plus spécifiquement le cas des pompiers. De fait, cet ouvrage poursuit l'objectif d'approfondir la compréhension de la relation qu'entretiennent ces travailleurs avec leur travail. Plus précisément, il s'agit, d'une part, de cerner le fonctionnement du collectif de travail et de ses composantes et, d'autre part, de définir et d'analyser les stratégies collectives de défense mises en œuvre par les pompiers afin de faire face aux risques présents dans l'exercice de leurs fonctions. Ainsi, un regard nouveau sera porté sur la compréhension des éléments grâce auxquels les pompiers « tiennent le coup » dans un travail qui comporte de nombreux risques, contrairement à plusieurs recherches qui visent habituellement à comprendre pourquoi certains travailleurs « s'écroulent psychologiquement » dans leur travail.

Le contenu de cet ouvrage est divisé en cinq chapitres. Le premier consiste en une mise en contexte permettant de poser les jalons nécessaires à la compréhension des différents éléments examinés dans cet ouvrage. Plus précisément, dans ce premier chapitre, l'origine et la description du métier de pompier sont présentées, de même que

les risques associés du métier. Suivra un bref survol de la littérature scientifique qui traite de la santé psychologique chez les pompiers. La deuxième section de ce chapitre rapporte les résultats d'une étude qui a permis de brosser le portrait de la santé psychologique de pompiers permanents québécois. Ces résultats montrent que les pompiers interrogés sont en très bonne santé psychologique, malgré le nombre élevé de risques auxquels ils sont exposés.

Le chapitre 2 présente le déroulement des entrevues de groupe qui ont été menées. De fait, c'est en réalisant des entrevues de groupe avec les pompiers que nous avons recueilli le matériel rendant possible la description du métier de pompier tel qu'il est vécu au quotidien par les travailleurs. De plus, ce matériel a été analysé à la lumière de la psychodynamique du travail, permettant alors de comprendre de quelle façon les pompiers s'organisent pour faire face aux risques présents dans leur métier. En plus du déroulement des entrevues, ce chapitre décrit sommairement quelques éléments liés à la psychodynamique du travail.

La réalité du travail des pompiers, telle qu'elle a été décrite par les participants à l'étude, est dépeinte au chapitre 3. De fait, en décortiquant le matériel qui a été recueilli lors des entretiens de groupe menés auprès des pompiers, il est possible d'y découvrir la réalité de leur travail, avec les dimensions de plaisir, de peur et de souffrance qu'il comporte et qui vont bien au-delà de la représentation populaire que l'on peut avoir de ce métier. Ce chapitre permettra donc au lecteur de découvrir les subtilités de ce métier, en ce qui a trait aussi bien aux interventions qu'au temps passé en caserne entre les alarmes.

Le chapitre 4 aborde la question centrale de cet ouvrage, en présentant une analyse du discours des pompiers permanents. Il met en lumière les stratégies collectives de défense qu'ils déploient afin de subvertir les dimensions de peurs, de souffrances et de peine dans l'exercice de leur travail. Autrement dit, il s'agit de comprendre comment ces travailleurs parviennent à préserver leur santé psychologique, en dépit du nombre élevé de risques présents dans leur travail. À cet égard, nous verrons que la perception qu'ont les pompiers de la réalité est modifiée, transformant ainsi l'univers de danger dans lequel ils se trouvent en un univers de guerriers. L'importance du collectif de travail dans la préservation de leur santé psychologique est ensuite abordée, suivie d'une analyse de l'espace de parole exceptionnel dont ils bénéficient, entre les alarmes à la caserne, et qui représente un lieu privilégié pour construire et se transmettre les règles de métier ainsi que les stratégies collectives de défense. Le chapitre se termine, par une réflexion sur la reconnaissance dans le travail et sur le rôle crucial

que joue celle-ci dans le maintien de la santé psychologique. Quelques éléments complémentaires aideront à saisir l'importance du plaisir au travail en tant que facteur de santé psychologique.

L'ouvrage se conclut au chapitre 5, avec des réflexions qui touchent notamment le risque de mourir lors de certaines interventions. La façon dont s'articule pour les pompiers la construction de l'acceptation du risque de donner sa vie lors de certaines interventions y est présentée. Puis, à partir d'une analyse des stratégies défensives utilisées par les pompiers dans leur métier, il sera pertinent de s'interroger sur la présence d'une idéologie défensive. Nous nous intéresserons enfin à la conquête de l'identité dans ce métier et de ce qui permet aux pompiers de résister sur le plan de la santé psychologique.

CHAPITRE 1

RISQUES ET SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DANS LE MÉTIER DE POMPIER
Portrait de la situation

1.1. UN TRAVAIL À HAUT RISQUE D'ATTEINTE À LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

1.1.1. ORIGINE ET DESCRIPTION DU MÉTIER DE POMPIER PERMANENT

Le travail de pompier est considéré par Woodall (1998) comme l'un des métiers les plus exigeants, tant sur le plan physique que psychologique. Avant d'aborder la description du métier de pompier et les différents risques qui y sont liés, les prochaines lignes présentent quelques éléments relatifs à l'historique de ce métier et à son évolution dans le temps.

Appelés soldats du feu et sapeurs-pompiers en Europe francophone, *firefighters* aux États-Unis, *firemen* au Canada anglais et pompiers au Canada français, ces travailleurs sont principalement responsables de la lutte contre les incendies. Les premières traces d'activités organisées autour de la lutte incendie remontent à l'époque de l'Égypte ancienne. Cependant, c'est à Rome, sous le règne d'Auguste (vers l'an 6) que l'on a vu apparaître les premiers regroupements structurés, appelés « vigiles », dont la tâche spécifique était de lutter contre les incendies (Carcopino, 1939). D'ailleurs, il est possible d'en retrouver les traces dans les écrits de Suétone, historien romain ayant vécu entre

le I^er^ et le II^e^ siècle de notre ère, principalement connu pour sa *Vie des douze Césars* où il précise que « contre les incendies [Auguste] imagina des postes de nuit et de vigiles » (Suétone, 119, trad. de Grimal, 1973, p. 99). Rattachées à l'armée romaine, les personnes qui travaillaient pour la vigile patrouillaient à pied dans les quartiers de Rome pour déceler les premiers signes d'incendie et intervenir.

Déjà, à cette époque, il y avait des spécialisations de tâches chez les pompiers, telles que les présentent Hacquard *et al*., (1952, p. 146-147) dans *Le Guide romain antique* :

Chaque centurie [de vigiles] comprend plusieurs sections spécialisées :

- *aquarii* (alimentation en eau) ;
- *siphonarii* (manœuvre des pompes) ;
- *centonarii* (extinction des petits incendies au moyen de couvertures imbibées de vinaigre) ;
- *emitularii* (manœuvre de matelas destinés à amortir la chute des sinistrés) ;
- *carcerarii*, *horrearii*, *balnearii* (protection des prisons, des magasins, des thermes).

Chaque centurie compte en outre des médecins.

De manière similaire, en Gaule Narbonnaise (territoire de l'actuelle France, conquise par l'Empire romain vers 188 av. J.-C.), les ancêtres des premiers sapeurs-pompiers français étaient membres de corporations officiellement reconnues :

> Le seul service [en Gaule] sur lequel nous soyons un peu renseignés est celui des pompiers, assuré par des corporations privées dont l'État réclamait les services : chiffonniers et ouvriers du bâtiment, les uns parce que les vieilles étoffes et couvertures servaient à étouffer la flamme, les autres parce qu'ils avaient le matériel nécessaire à limiter les dégâts et à opérer les sauvetages – la hache et l'échelle (Duval, 1952, p. 64).

Duval (1952) fournit également des précisions sur la façon dont ils étaient recrutés pour combattre les incendies :

> Les corporations sont fréquentes surtout en [Gaule] Narbonnaise où l'influence des coutumes sociales romaines est la plus forte : « porteurs d'arbres » et « ouvriers charpentiers », *dendrophori* et *fabri tignarii* (ou plus simplement *fabri*, les « ouvriers » par excellence).

> Les *dendrophori* assuraient le transport des arbres destinés à l'industrie et au commerce, au travail du charpentier et à la consommation du charbon de bois, et leur nom grec s'explique par le fait qu'on avait recours à leur corporation pour porter solennellement le pin sacré dans les processions du culte de Cybèle, la Mère des dieux.
>
> Les *fabri* désignaient les ouvriers du bâtiment, charpentiers et maçons tous ensemble, ainsi que les constructeurs de navires. Et l'importance des constructions en bois donnant matière à des incendies fréquents, c'est aux membres de ces deux corporations, habiles à manier la hache et à placer l'échelle, que les cités confiaient le soin de limiter les incendies et d'opérer les sauvetages (Duval, 1952, p. 129).

Cependant, à cette époque, les interventions avaient principalement pour but de limiter, autant que possible, la propagation du feu, et les moyens utilisés étaient très rudimentaires. En effet, ce n'est que vers les années 1670 que les premiers boyaux d'arrosage firent leur apparition, suivis par la pompe à incendie autour des années 1725. Aux États-Unis, les premiers regroupements de surveillants d'incendie ont vu le jour au milieu du XVII^{e} siècle ; vers les années 1850, les premières compagnies de pompiers salariés furent mises sur pied. Au Québec, il faut remonter aux années 1800 pour trouver les premiers regroupements officiels portant le titre de pompiers ; par exemple, on avance la date de 1832 pour la ville de Québec (Grenier, 2003) et 1863 pour la ville de Montréal (ville de Montréal, 2008). Néanmoins, avant l'arrivée des casernes dans ces villes, la lutte aux incendies se faisait par des citoyens dits de bonne volonté qui intervenaient sur les lieux d'incendies (Grenier, 2003).

De nos jours, l'extinction des incendies représente toujours l'activité la plus connue du métier de pompier. Cependant, le travail des pompiers ne se résume pas à éteindre des feux. Ils ont au contraire une grande diversité de tâches à effectuer ; par exemple, ils sont responsables de certains volets de prévention en matière de sécurité incendie auprès du public. De plus, ils sont présents sur les lieux d'accidents de voiture, surtout pour déloger les victimes prises sous les décombres, en utilisant notamment les pinces de désincarcération. Ils peuvent avoir à intervenir pour faire du sauvetage sur des plans d'eau, des sauvetages en hauteur ou en espace clos et dans des situations où des produits chimiques représentent un danger. Ces travailleurs sont également à pied d'œuvre lors de dégâts d'eau, d'inondations. Ils participent en outre aux différentes mesures d'urgence d'une ville (évacuation de sinistrés, alerte à la bombe, etc.). Ils peuvent travailler dans divers milieux, comme les municipalités, les bases militaires, les aéroports, etc. D'une manière générale, ils assurent la protection des personnes,

des biens, des moyens de production économique et de l'environnement. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (2006) présente les principales fonctions des pompiers de cette façon :

> intervenir en cas d'incendies, d'accidents (routiers, industriels, aériens, etc.), d'effondrements de bâtiment, de catastrophes naturelles ; porter secours à des victimes ; combattre des incendies au moyen de divers équipements et méthodes (haches, eau, extincteurs chimiques, échelles, véhicules, bateaux, etc.) ; employer des méthodes de premiers soins appropriées ; éduquer le public en matière de sécurité.

Selon le ministère de la Sécurité publique du Québec (MSPQ, 2007), on dénombre 753 services municipaux de sécurité incendie dans la province de Québec. Cela représente près de 21 800 pompiers, premiers répondants et officiers. La majorité d'entre eux (17 300) sont des pompiers volontaires[1] (*volunteer firefighters*), qui travaillent habituellement dans des municipalités de moins de 200 000 habitants. Les 4 300 autres pompiers travaillent dans des villes plus grandes et ce sont des pompiers permanents (*career firefighters*). Ils travaillent en lien étroit avec leurs collègues, partageant de longs quarts de travail (entre 10 heures et 24 heures de suite, avec des horaires de jour et de nuit). Un pompier permanent va entrer le matin à la caserne, manger et s'entraîner à la caserne, puis repartir chez lui le soir quand son quart de travail est terminé ou encore rester pour dormir à la caserne s'il travaille de nuit. Il est présent à la caserne, avec son équipe, pour attendre les alarmes et la fonction de pompier est son principal emploi. Le quotidien du travail est alors vécu de façon soutenue, ce qui n'est pas le cas des pompiers volontaires qui répondent aux appels d'urgence, sans vivre au quotidien dans une caserne. En effet, ces derniers occupent habituellement un autre emploi, qu'ils quittent lorsqu'ils sont appelés à répondre à une alarme incendie. Par conséquent, ils n'occupent pas la fonction de pompier comme principal emploi.

1.1.2. RISQUES INHÉRENTS AU MÉTIER DE POMPIER

La littérature scientifique fait état des risques liés au métier de pompier. En effet, dans les milieux incendies, il est possible de se trouver dans des situations éprouvantes et exigeantes tant sur le plan physique que mental. Ces exigences, inhérentes au métier de pompier, représentent des facteurs de risque d'atteinte à leur santé psychologique. Dans bien des interventions, les pompiers sont exposés à des situations dangereuses, menaçant leur propre vie, celle de leurs collègues ou celle des

1. Ne pas confondre le terme « volontaire » et « bénévole ». Les pompiers volontaires sont rémunérés lorsqu'ils interviennent lors d'un incident.

citoyens. Ils peuvent également être témoins de pertes matérielles importantes, de souffrances humaines, de blessures graves, de brûlures et même de la mort. En tant qu'intervenants d'urgence, ils sauvent des victimes, retirent des personnes mortes des décombres, assistent à des scènes éprouvantes émotionnellement (Maltais *et al.*, 2001). La plupart du temps, ils doivent intervenir rapidement et accomplir des gestes lourds de conséquences : quand une catastrophe survient, les demandes les plus pressantes reposent sur les épaules des répondants de première ligne (composés, outre des pompiers, des policiers et des services médicaux d'urgence, dont les ambulanciers) (Duckworth, 1991).

Le travail de pompier est exigeant, complexe, chargé de responsabilités et le rythme de travail est particulier. En effet, certains auteurs évoquent par exemple les temps de travail inégaux des intervenants en situation d'urgence, c'est-à-dire l'absence (ou les trop brèves périodes) de repos entre les interventions, conjuguée au travail échelonné sur de longues heures (Gibbs *et al.*, 1996 ; Mitchell et Dyregrov, 1993). Les pompiers risquent de devoir demeurer sur les lieux de l'intervention pendant une longue période, qui dépasse parfois le temps normal de travail. Ils peuvent également être appelés à quitter la caserne dès qu'ils rentrent d'un appel, n'ayant parfois pas le temps de retrouver l'énergie nécessaire pour être efficaces à l'intervention suivante. À l'opposé, les pompiers peuvent être pendant de longues heures en sous-charge lors d'un quart de travail. Par conséquent, ils sont susceptibles de s'ennuyer au cours de ces périodes, en attente d'un appel. Il est alors possible de constater que les exigences physiques et psychologiques ne sont pas constantes dans le métier de pompier : elles sont à la fois variables et imprévisibles.

Cette charge de travail fluctuante a été identifiée comme un facteur psychosocial exigeant pour les travailleurs, notamment dans une étude menée auprès des téléopérateurs (Hoekstra *et al.*, 1995 ; Hurrell *et al.*, 1996). De plus, l'attente entre les interventions se fait dans un climat de proximité avec les collègues. Cet aspect rend possibles le renforcement de la cohésion de groupe, un attachement fort aux collègues et l'émergence d'un collectif de travail. Mais cette proximité peut aussi avoir des effets négatifs, tels que la formation de clans, les conflits entre travailleurs, la nécessité de se conformer aux activités « passe-temps » lors de l'attente, etc.

Une autre exigence du travail des pompiers est la prise rapide de décisions, qui suscitent parfois le doute quant à leur bien-fondé. Les pompiers agissent la plupart du temps dans une situation unique. Bien que certaines situations puissent comporter des éléments de similitude avec d'autres interventions, il y a toujours des développements inattendus. Les pompiers sont par conséquent régulièrement confrontés

à de la nouveauté dans leur travail et peuvent se retrouver dans une zone grise décisionnelle, devant des cas particuliers qui demandent réflexion et décision rapides. C'est ainsi qu'ils « sont exposés à des situations comportant de la tension et plusieurs demandes pour lesquelles des décisions difficiles doivent parfois être prises sans avoir toute l'information nécessaire ou sans avoir le temps d'analyser toutes les possibilités » (Woodall, 1998, p. 1, traduction libre).

Considérant la description de leur métier, les exigences et les facteurs de risque qui y sont associés, les pompiers peuvent être considérés comme étant exposés à des risques susceptibles d'engendrer des atteintes à leur santé psychologique. D'ailleurs, l'Organisation internationale du travail (OIT, 2003) affirme que le stress est inhérent au métier de pompier et que les exigences relatives à la nature de leur travail font des pompiers une population de travailleurs susceptibles de devoir faire face à des incidents critiques.

À ce propos, Mitchell (1998) définit l'incident critique comme étant une situation qui provoque immédiatement ou ultérieurement de fortes réactions émotionnelles. La mort d'un collègue, un incident faisant plusieurs victimes et une situation causant d'importants dommages physiques à un individu sont quelques-uns des exemples de situations pouvant être décrites comme des incidents critiques (Mitchell, 1998 ; Gibbs *et al.*, 1993). Pour sa part, Duckworth (1991) précise que ces incidents critiques renvoient également à toute expérience humaine sortant de l'ordinaire. Une précision qu'Ursano et Fullerton (1990) complètent en mentionnant que ces événements sont habituellement dangereux et bouleversants pour la personne qui doit y faire face. Raphael (1986) suggère trois facteurs pouvant influer sur le degré de stress qui sera ressenti à la suite d'une intervention en situation d'urgence. Ces facteurs sont 1) la proximité de la rencontre de la mort, rappelant aux intervenants leur propre vulnérabilité ; 2) le partage de l'angoisse des victimes et la proche identification empathique qui en résulte ; 3) les difficultés liées au rôle de l'intervenant. Dans le cadre de leur travail, les pompiers sont donc susceptibles d'être exposés à des incidents critiques, du fait même de la nature de leur métier. En somme, certains auteurs précisent que, puisque les intervenants en situation d'urgence travaillent lors de désastres touchant des humains ou dans le cadre de situations stressantes, il est important de les considérer comme étant exposés à des effets négatifs et susceptibles d'avoir besoin d'un soutien psychologique (Revicki et Gershon, 1996 ; Brown *et al.*, 2002 ; Regehr *et al.*, 2003 ; Dean *et al.*, 2003).

1.2. LE TRAVAIL ET LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

1.2.1. LA PROBLÉMATIQUE DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Avant d'aborder précisément la question de la santé psychologique des pompiers permanents, il importe de mentionner que plusieurs études portant sur la santé psychologique au travail dans différents milieux de travail (pas seulement auprès des pompiers) et dans divers pays permettent de constater que cette problématique touche tous les types de travailleurs et qu'il est justifié de s'y intéresser. En effet, bien que le travail occupe une place importante dans la vie d'une grande majorité d'individus et qu'il puisse être bénéfique pour certaines personnes et donner un sens à leur vie (Morin, 2004 ; Parent-Thirion *et al.*, 2007), il peut également compromettre le bien-être de plusieurs travailleurs et être source de stress. À ce propos, selon la quatrième enquête européenne sur les conditions de travail, menée en 2005 dans 31 pays d'Europe, 22 % des travailleurs considèrent que leur travail engendre du stress (Parent-Thirion *et al.*, 2007). Plus près de nous, 40 % des Américains affirment que leur travail est très ou extrêmement stressant (Gabriel et Liimatainen, 2000) et, selon les données de Statistique Canada, la moitié (51 %) des travailleurs canadiens estiment que leur travail est une source majeure ou modérée de stress (Williams, 2003). Au Québec, c'est près de quatre travailleurs sur dix (près de 40 %) qui évaluent la plupart de leurs journées de travail comme assez ou extrêmement stressantes (INSPQ, 2006 ; Vézina *et al.*, 2008).

Précisons que le stress, concept développé par Selye au début des années 1960, se définit comme étant « la somme de tous les effets non spécifiques de facteurs pouvant agir sur l'organisme » (Selye, 1962, p. 68). En d'autres termes, le stress représente les réactions d'adaptation de l'organisme confronté à une situation excessive. Ces réactions d'adaptation se divisent en trois phases : 1) l'exposition de l'organisme à un stimulus inattendu, ce qui engendre une mobilisation des stratégies de défense en réponse à cet agent stressant ; 2) l'adaptation à la situation par l'augmentation ou la diminution des symptômes physiologiques engendrés par le stimulus ; 3) l'épuisement causé par un relâchement de la pression exercée par le stimulus ou encore par l'effondrement face à ce stresseur. La théorie du stress de Selye peut être utilisée pour comprendre les effets non spécifiques des stimuli présents dans un milieu de travail sur la santé psychologique des travailleurs.

Plusieurs études mettent en avant le fait que la santé psychologique d'un bon nombre de travailleurs est fragile. Notamment, une étude menée en Finlande, en Allemagne, en Grande-Bretagne,

en Pologne et aux États-Unis par le Bureau international du travail (BIT) auprès de la population active rapporte qu'un travailleur sur cinq (20 %) souffrirait de dépression, d'anxiété, de stress ou de surmenage (Gabriel et Liimatainen, 2000). Par ailleurs, à partir des données tirées de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) menée au Canada, Marchand *et al*. (2005) montrent que 24 % des travailleurs canadiens ont connu un épisode de détresse psychologique au cours des quatre années visées par l'enquête (entre 1994-1995 et 2000-2001). De plus, selon les données tirées de l'Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST), il est possible de constater que 19 % des travailleurs québécois présentent des symptômes de détresse psychologique élevée et très élevée (Vézina *et al*., 2011).

Bien entendu, cette fragilité de la santé psychologique des travailleurs influe sur leur présence au travail. En effet, les problèmes de santé psychologique constituent l'une des plus importantes causes d'absence au travail (Gabriel et Liimatainen, 2000 ; Bourbonnais et Mondor, 2001 ; Vézina et Bourbonnais, 2001 ; Nystuen *et al*., 2001 ; BIT, 2002 ; Bourbonnais *et al*., 2005b ; INSPQ, 2006). Une enquête effectuée auprès de 180 organisations canadiennes permet de constater que les problèmes psychologiques tels que la dépression, l'anxiété ou le stress seraient responsables de la majorité des demandes d'invalidité de courte et de longue durée (Watson Wyatt, 2005). Le même constat est fait à l'échelle québécoise par l'Institut national de santé publique du Québec dans son enquête de santé publiée en 2006 (INSPQ, 2006).

Ces problèmes de santé psychologique engendrent également des incapacités de travail et des indemnisations élevées. À titre d'exemple, Vézina et Bourbonnais (2001) rapportent qu'au Québec le nombre de journées d'absence pour des raisons de santé psychologique a plus que triplé entre 1992 et 1998, passant de 7,4 jours (par 100 personnes) à 24,6 jours durant cette période. En outre, certains auteurs estiment que, toujours au Québec, de 30 à 50 % des absences au travail de plus de six mois sont liées à des problèmes de santé psychologique, alors que ce type d'absences était de l'ordre de 18 % en 1990 (Ranno, 2000). La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a vu au Québec les indemnités de remplacement de revenus liés à des problèmes de santé psychologique (lésions professionnelles liées au stress, à l'épuisement professionnel ou à d'autres facteurs d'ordre psychologique) grimper de façon fulgurante entre les années 1990 et 2005, passant de 1,5 million à 12 millions de dollars (Vézina *et al*., 2008). Au Canada, Ranno (2000) estime que les coûts liés aux absences pour des raisons de santé psychologique se situent entre 8 et 10 milliards de dollars canadiens et, selon Stephens et Joubert

(2001), les entreprises canadiennes perdraient annuellement environ 4,5 milliards quand on considère la baisse de productivité liée aux problèmes de santé psychologique.

Ce bref portrait de l'état de la santé psychologique des travailleurs ainsi que les conséquences qui y sont liées permettent de comprendre que la situation est préoccupante pour bien des acteurs du monde du travail et qu'il est pertinent de s'interroger sur les impacts que peut avoir le travail dans l'apparition de problèmes de santé psychologique chez les travailleurs. Notons en terminant que les atteintes à la santé psychologique des travailleurs peuvent être de différents ordres. En effet, les travailleurs exposés à des facteurs de risque au travail sont susceptibles de développer dans un premier temps des réactions psycho-physiologiques ou comportementales, tels que la fatigue, l'irritabilité, les troubles de sommeil, la violence, etc. Si l'exposition aux contraintes est maintenue, ces réactions peuvent se transformer en pathologies réversibles (anxiété, troubles d'adaptation, dépression, etc.) et finalement aboutir à des atteintes irréversibles comme une incapacité permanente et la mortalité prématurée (Vézina *et al.*, 1992).

Plusieurs études effectuées dans différents milieux de travail permettent de bien documenter les facteurs de risque présents dans le travail et leurs impacts sur la santé psychologique des travailleurs. Ces constats mènent à s'interroger plus particulièrement au sujet de la situation d'un groupe de travailleurs précis, soit les pompiers, qui travaillent dans un environnement comportant de nombreux risques d'atteinte à leur santé psychologique. De fait, malgré le constat que le travail et la santé psychologique sont intimement liés et en dépit des risques élevés présents dans le métier de pompier, peu d'études font état des conséquences psychologiques liées à ce travail (Woodall, 1998). D'ailleurs, selon Maltais *et al.* (2001), il est récent dans la littérature scientifique que des auteurs s'intéressent aux conséquences psychologiques que vivent les intervenants en situation d'urgence et, plus précisément, Woodall (1998) explique que les services d'incendie aux États-Unis n'ont commencé à porter une attention aux impacts du travail des pompiers sur leur santé psychologique que vers la fin des années 1980.

En fait, dans bien des pays, les études portant sur la santé psychologique des pompiers abordent la plupart du temps le thème du stress post-traumatique (Brom *et al.*, 1993 ; Wagner *et al.*, 1998 ; Bryant et Harvey, 1996 ; Corneil *et al.*, 1999 ; Dean *et al.*, 2003 ; DelBen *et al.*, 2006) ou abordent la problématique selon l'approche cognitive et mettent alors l'accent sur l'effet des stratégies d'adaptation (*coping*) utilisées par les pompiers (Beaton *et al.*, 1999 ; Brown *et al.*, 2002 ;

Chang *et al.*, 2008) ou encore du soutien social (Beaton *et al.*, 1997 ; Regehr *et al.*, 2003 ; Cowman *et al.*, 2004 ; Hyman, 2004). Bien que les pompiers puissent effectivement travailler lors d'événements dramatiques et aussi être confrontés à des incidents critiques, ce qui les rend susceptibles de développer un trouble de stress post-traumatique, n'oublions pas que « ces [événements de grande ampleur] ne constituent pas l'essentiel de l'activité quotidienne de secours et d'assistance à autrui » (Ponnelle, 2002, p. 228).

Par ailleurs, la plupart des recherches portant sur les pompiers (peu importe le pays) traitent habituellement d'un groupe bien précis de pompiers, soit ceux qui ont assisté à un événement d'ampleur, comme un incendie majeur (McFarlane, 1988), un écrasement d'avion (Marchant *et al.*, 1989 ; Fullerton *et al.*, 1992), un tremblement de terre (Stuhimiller, 1994 ; Chang *et al.*, 2008) ou encore un ouragan (Tak *et al.*, 2007).

De plus, malgré le fait qu'il existe des études portant sur l'état de santé psychologique des pompiers dans certains pays (Japon : Mitani *et al.*, 2006 ; Allemagne : Wagner *et al.*, 1998 ; Australie : Bryant et Harvey, 1996 ; Dean *et al.*, 2003 ; Irlande : Brown *et al.*, 2002 ; États-Unis : Beaton *et al.*, 1999, DelBen *et al.*, 2006 ; Canada (Toronto) : Regehr *et al.*, 2003 ; Corneil *et al.*, 1999), et bien que ces recherches soient pertinentes, nous constatons un vide important dans la littérature scientifique en ce qui concerne la santé psychologique des pompiers au Québec. Il faut aussi être prudent dans l'interprétation des données contenues dans les recherches provenant d'autres pays, puisque ces données peuvent difficilement être transposables au Québec, en raison du caractère unique de chaque organisation de service incendie. À titre d'exemple, les sapeurs-pompiers, en France, sont pour la plupart des militaires. La formation est par conséquent très différente de celle que reçoivent les pompiers québécois, et l'organisation du travail diffère également (Ministère de l'Intérieur, France, 2008).

1.2.2. PORTRAIT DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POMPIERS PERMANENTS QUÉBÉCOIS

Pour pallier le manque de statistiques au sujet des pompiers permanents au Québec, une étude a été réalisée afin de décrire la prévalence des problèmes de santé psychologique chez les pompiers québécois et d'obtenir ainsi l'état de situation de la santé psychologique[2]. Cette étude a été menée auprès de pompiers permanents travaillant

2. Pour plus de détails, voir Douesnard (2011).

au Québec dans deux services incendie employant majoritairement des pompiers à temps plein (pompiers permanents). Elle a été réalisée à l'aide d'un questionnaire qui mesurait différentes composantes de la santé psychologique. Le questionnaire a été distribué dans 25 casernes. Étant donné que chaque caserne comptait quatre quarts de travail, 100 groupes de travail ont donc reçu le questionnaire. Sur les 584 travailleurs que comptaient au total les deux services incendie au moment de la passation des questionnaires, 429 pompiers ont été rencontrés. Sur cette portion de 429 pompiers qui ont été rencontrés, 423 ont accepté de répondre au questionnaire, ce qui représente un taux de réponse de 98,6 %. De façon plus globale, 423 pompiers sur les 584 pompiers que comptent au total les deux services ont participé à la recherche, ce qui signifie que 72 % du nombre total des pompiers ont répondu au questionnaire. Le tableau 1 permet de visualiser le taux de réponse des pompiers au questionnaire.

Tableau 1
Description de la répartition des répondants et taux de réponse

Description	Nombre
Nombre **total** de pompiers dans les deux villes	584
Nombre de pompiers **rencontrés** lors de la collecte de données	429
Nombre de pompiers qui ont **répondu** au questionnaire	423
Nombre de **refus**	6
Pompiers absents[1] lors du passage en caserne pour distribuer le questionnaire	155
Taux de réponse (ont répondu/ont été rencontrés) (423/429)	98,6 %
Taux de représentation (ont répondu/total) (423/584)	72,4 %

1. Les pompiers absents lors de notre passage étaient en vacances, en échange de caserne, en formation, en réunion, en congé parental ou en congé de maladie. Sur les 155 absents, 25 pompiers étaient en congé de maladie (pour un problème physique ou psychologique).

Le tableau 2 présente un résumé des données sociodémographiques des répondants. Ceux-ci étaient âgés de 21 à 60 ans et la moyenne d'âge était de 38 ans. La moyenne d'années d'ancienneté comme pompier permanent est de 10 ans.

Le questionnaire, composé de questions fermées, couvre certaines dimensions de la santé psychologique. Il a été élaboré en combinant diverses échelles existantes et déjà validées, rendant possible une comparaison avec d'autres données recueillies dans des recherches similaires. Plus précisément, le questionnaire permettait

entre autres de mesurer trois principaux troubles psychologiques : la détresse psychologique, l'épuisement professionnel ainsi que le stress post-traumatique. Le questionnaire comprenait également des questions mesurant les problèmes de sommeil, l'état de santé général et le soutien social en dehors du travail, de même qu'une question permettant de mesurer la perception qu'ont les pompiers de certains stresseurs présents dans leur métier.

Tableau 2
Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants

Caractéristiques	Proportion
Âge	
▪ Moins de 35 ans	35 %
▪ Entre 35 et 44 ans	45 %
▪ 45 ans et plus	21 %
Ancienneté comme pompier permanent	
▪ Moins de 5 ans	39 %
▪ Entre 5 et 9 ans	16 %
▪ Entre 10 ans et 19 ans	38 %
▪ 20 ans et plus	7 %
Poste	
▪ Pompier	78 %
▪ Lieutenant/capitaine	23 %

Des mesures de fréquence ont été effectuées afin de tracer le portrait de la situation et de mesurer la prévalence de certains facteurs relatifs à la santé psychologique. Les prévalences présentées sont brutes, c'est-à-dire qu'aucun ajustement pour l'âge, la ville, l'ancienneté ou le poste n'a été effectué, puisque ces ajustements ne changeaient pas les prévalences brutes de façon significative.

Détresse psychologique

La détresse psychologique a été mesurée à l'aide de l'échelle K-6 (Kessler, 2002). Cet outil, utilisé notamment dans l'Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST) (Vézina *et al.*, 2011), comporte six questions. Ces questions mesurent la fréquence, dans le dernier mois, à laquelle le travailleur s'est senti nerveux, désespéré, agité, déprimé, bon à rien et où il a eu l'impression que tout demandait un effort. Le K-6 est un sous-ensemble de questions du Composite International Diagnostic

Interview (CIDI) de l'Organisation mondiale de la santé. Furukawa *et al*. (2003) ainsi que Kessler *et al*. (2002 et 2003) ont démontré les qualités psychométriques de l'outil.

Afin de permettre une comparaison avec la prévalence obtenue dans l'Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST) (Vézina *et al*., 2011), les répondants ayant un score égal ou supérieur à 7 sont considérés comme étant en détresse psychologique. Ainsi, on peut remarquer que 14 % des répondants présentent de la détresse psychologique (tableau 3). Ce résultat est plus faible que celui obtenu auprès de la population des travailleurs québécois, qui est de 19 %.

Tableau 3

Comparaison des prévalences obtenues avec le K-6 pour la détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois (EQCOTESST – Vézina *et al*., 2011)

Catégories de travailleurs	Prévalences
Pompiers	14 %
Travailleurs québécois	19 %

Le tableau 4 présente en détail les catégories permettant de classer les différents scores obtenus à l'échelle de détresse psychologique, selon la gravité des symptômes. Nous utilisons à cet effet les catégories présentées dans l'EQCOTESST (Vézina *et al*., 2011). Ainsi, un score de 0 signifie qu'aucune détresse psychologique n'est présente, un score qui se situe entre 1 et 4 signifie une détresse légère, un score de 5 et 6 une détresse modérée, entre 7 et 12 une détresse élevée et un score de 13 et plus correspond à une détresse sévère. Il est possible de constater que 6 % des pompiers ne présentent aucun signe de détresse psychologique et que la majorité (66 %) d'entre eux n'ont qu'une détresse psychologique faible. Par ailleurs, 14 % des répondants montrent des symptômes de détresse psychologique modérée, alors qu'un peu moins (13 %) d'entre eux obtiennent un score qui correspond à une détresse psychologique élevée. Finalement, seulement 1 % des répondants sont en détresse psychologique très élevée. Ces résultats sont similaires à ceux trouvés dans une étude réalisée auprès de pompiers australiens, l'étude de Bryant et Harvey (1996), qui révèle une prévalence de 27 % de détresse psychologique chez les répondants (13 % rapportent des signes de détresse psychologique élevée et 14 % modérée[3]).

3. Recherche réalisée avec le General Health Questionnaire, GHQ.

Tableau 4

Comparaison des prévalences obtenues avec le K-6 pour les différentes catégories de détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois (EQCOTESST – Vézina *et al.*, 2011)

Catégories de détresse psychologique	Prévalences pompiers	Prévalences travailleurs québécois
Pas de détresse psychologique (score de 0)	6 %	12 %
Détresse psychologique faible (score entre 1 et 4)	66 %	54 %
Détresse psychologique modérée (score de 5 et 6)	14 %	15 %
Détresse psychologique élevée (score entre 7 et 12)	13 %	16 %
Détresse psychologique très élevée (score de 13 et plus)	1 %	3 %

Épuisement professionnel

L'épuisement professionnel est mesuré à l'aide du Copenhagen Burnout Inventory (CBI) (Kristensen et Borritz, 1999). Une des trois sous-échelles du CBI, composée de sept items, est utilisée afin de déterminer le degré d'épuisement psychologique du travailleur relativement à son métier (frustrations associées au travail, épuisement émotionnel lié au travail, etc.).

Les répondants ayant obtenu un score supérieur à 50 sont considérés comme présentant de l'épuisement professionnel, ainsi que le recommandent les auteurs de l'échelle. Les prévalences obtenues par les pompiers sont comparées à celles obtenues par les préposés des centrales 9-1-1 au Québec (ci-après appelés préposés 9-1-1). Cette population de travailleurs a été utilisée comme référence de comparaison, puisque les mêmes outils et les mêmes méthodes d'analyse ont été utilisés auprès de ces travailleurs au cours d'une étude portant sur leur santé psychologique (Toulouse *et al.*, 2006).

L'épuisement professionnel est très faible chez les pompiers (tableau 5). En effet, la prévalence de cette condition est de seulement 2 % chez les pompiers (ce qui signifie que seulement 2 % des répondants ont un score supérieur à 50), alors qu'elle est de 49 % chez les préposés 9-1-1.

Tableau 5

Comparaison des prévalences pour l'épuisement professionnel entre les pompiers et les préposés 9-1-1 (Toulouse *et al.*, 2006)

Catégories de travailleurs	Prévalences
Pompiers	2 %
Préposés 9-1-1	49 %

Trouble de stress post-traumatique

Le trouble de stress post-traumatique (TSPT) est mesuré par l'échelle modifiée des symptômes traumatiques (EMST) (version française du Modified PTSD Symptoms Scale de Falseti *et al.*, 1993). Cette échelle mesure la fréquence et la sévérité des symptômes du trouble de stress post-traumatique ressentis par l'individu au cours des deux dernières semaines. Le participant qui répond par l'affirmative à une question filtre introduite dans le questionnaire, qui révèle si la personne a été confrontée à un événement traumatisant, doit indiquer par la suite la sévérité et la fréquence de 17 symptômes caractérisant le trouble de stress post-traumatique. Les questions portent entre autres sur des souvenirs intrusifs, des mauvais rêves liés à l'événement, la perte d'intérêt dans les activités quotidiennes, une perturbation dans les émotions, etc. Cette échelle a été validée (Guay *et al.*, 2002) dans un milieu francophone, auprès d'un échantillon clinique québécois.

Pour la première sous-mesure (sévérité), les répondants qui obtiennent un score supérieur à 27 sont considérés comme ayant des symptômes sévères de TSPT et ceux qui obtiennent un score supérieur à 21 à la sous-mesure de fréquence sont considérés comme ayant fréquemment des symptômes liés au TSPT. La prévalence générale du stress post-traumatique est obtenue en considérant les répondants ayant obtenu un score total de plus de 50. Dans le tableau 6, ces prévalences sont également comparées à celles des préposés 9-1-1, comme ce fut le cas pour l'épuisement professionnel.

Près des trois quarts (72%) des pompiers, soit 305, affirment avoir vécu un événement traumatisant dans leur carrière. De ces 305 pompiers, 1% présentent une fréquence élevée de symptômes liés au stress post-traumatique. Quant à la sévérité des symptômes, elle est élevée pour 1% des répondants. La mesure générale du trouble de stress post-traumatique indique une prévalence de 1%. Ce score représente le tiers du score obtenu par les préposés 9-1-1, qui est de 3%.

Tableau 6

Comparaison des prévalences de fréquence et de sévérité des symptômes liés au TSPT et de la mesure totale du trouble de stress post-traumatique entre les pompiers et les préposés 9-1-1 (Toulouse *et al.*, 2006)

Trouble de stress post-traumatique	Prévalences pompiers	Prévalences préposés 9-1-1
Fréquence élevée des symptômes	1 %	4 %
Sévérité élevée des symptômes	1 %	2 %
Stress post-traumatique présent (mesure générale)	1 %	3 %

On peut donc constater que très peu de pompiers sont touchés par le trouble de stress post-traumatique (mesure générale : 1 %). Ce résultat est beaucoup plus faible que celui de bien des recherches menées dans le monde portant sur le TSPT des pompiers. Par exemple, en Allemagne, une étude indique que 18 % des pompiers rapportent des symptômes de TSPT (Wagner *et al.*, 1998) ; une autre étude montre une prévalence de 22 % pour les pompiers américains (Corneil *et al.*, 1999) et de 17 % pour les pompiers torontois (Canada) et, enfin, une recherche (Dean *et al.*, 2003) effectuée auprès de pompiers australiens révèle une prévalence de 9 % quant au TSPT[4].

À ce propos, il serait intéressant de savoir si les diverses recherches montrant une forte proportion de TSPT chez les pompiers sont effectuées auprès d'une population ayant vécu récemment un incident critique majeur, par exemple le décès d'un collègue, d'un enfant, l'implication directe dans une intervention qui s'est mal déroulée, etc. Bien entendu, si le questionnaire mesurant le TSPT est soumis aux répondants dans les jours suivant un événement d'envergure, il est possible de croire que les résultats seront plus élevés que si le questionnaire est distribué à une population de pompiers qui n'ont pas vécu d'événement traumatisant récemment. Ces données ne sont pas disponibles dans les publications de ces recherches.

De plus, il est important de souligner le fait que l'outil utilisé dans cette recherche (Modified PTSD Symptoms Scale) est un outil de diagnostic servant à déterminer quels répondants ont les symptômes d'un stress post-traumatique présent. Cela signifie que cet outil permet de diagnostiquer un TSPT seulement chez les pompiers qui en montrent les symptômes actuellement. Cet outil ne permet pas

4. Ces études ont toutefois été réalisées à l'aide du questionnaire Impact Event Scale (IES), ce qui peut en partie expliquer la différence des résultats obtenus dans la présente recherche, bien que l'outil couvre essentiellement les mêmes thèmes.

de reconnaître les pompiers qui sont affectés négativement par une situation, mais sans présenter des symptômes liés au TSPT, ni ceux qui ont présenté des symptômes liés au TSPT par le passé.

En outre, la question filtre qui a été posée dans notre questionnaire pour déterminer ceux qui devaient répondre aux questions mesurant le TSPT peut porter à confusion. De fait, demander à un pompier s'il a déjà été confronté à un événement traumatisant peut manquer de précision. Certains pompiers ont d'ailleurs expliqué, en répondant au questionnaire, qu'ils sont confrontés à ce genre d'événements qui peuvent paraître traumatisants pour le public, mais qu'eux y sont habitués et ne les qualifient plus de traumatisant (p. ex. : accident d'auto). En d'autres mots, un bon nombre de pompiers (305) ont répondu par l'affirmative à la question demandant s'ils avaient vécu un événement traumatisant au cours de leur carrière, mais très peu sont marqués par cet événement au point de développer un TSPT. Aux fins de comparaison, mentionnons qu'une étude (Laurent *et al.*, 2007) réalisée auprès du Service d'aide médicale urgente et du Service mobile d'urgence et de réanimation en France (SAMU et SMUR) révèle que 38 % ont vécu au moins un événement traumatisant au cours de leur activité, comparativement aux pompiers de la présente étude pour qui ce pourcentage est de 72 %. Pour les travailleurs du SAMU et du SMUR, 18 % d'entre eux ont développé un TSPT, alors que dans la présente recherche seulement 1 % des 72 % ayant vécu un événement traumatisant ont développé un TSPT. On peut donc comprendre que, malgré le fait que les pompiers s'estiment parfois exposés à des événements d'ampleur, seulement une petite proportion d'entre eux en sont affectés psychologiquement.

Pour revenir à la réflexion concernant les différences de prévalences du TSPT entre notre recherche et celles présentées dans d'autres recherches, mentionnons que les pompiers d'un pays ou d'une province n'ont pas tous une expérience uniforme quant à la fréquence des interventions (Dean *et al.*, 2003). Par conséquent, les pompiers travaillant dans des services incendie des métropoles (Montréal, Sidney, Toronto, Paris, New York, etc.) sont plus fréquemment appelés sur des interventions que les pompiers de villes moyennes ou en milieu rural. Certes, les pompiers des deux services incendie qui ont participé à notre recherche sont appelés à faire plusieurs interventions, mais il est important de considérer que le nombre d'appels dans une année est relativement moindre que dans des métropoles. Étant donné que, selon les pompiers québécois ayant participé à la recherche, les interventions n'occupent pas l'entière partie du travail d'un pompier, l'exposition à ces différents facteurs n'est peut-être pas assez soutenue pour engendrer un haut taux de TSPT. Par conséquent, il est important d'être prudent

dans la comparaison avec les résultats des autres recherches, qui ont pour la plupart été réalisées dans des services incendie de métropoles. Par contre, le fait que les pompiers de la présente étude soient moins fréquemment exposés aux risques inhérents à leur métier que d'autres pompiers travaillant dans des métropoles n'écarte pas la possibilité qu'une intervention en particulier ait un impact sur eux. Par exemple, les pompiers exerçant leurs fonctions dans des villes plus petites ont un risque plus élevé d'intervenir auprès d'une connaissance, ce qui entraîne d'autres effets sur la santé psychologique (Dean *et al.*, 2003). Ils restent par conséquent tout de même à risque de développer des troubles psychologiques à la suite de certaines interventions.

Soulignons en terminant que, malgré le fait que la santé mentale d'une grande majorité de pompiers soit bonne, certains résultats sont préoccupants. Par exemple, le fait que nous ayons obtenu une prévalence de 1 % quant à la présence de pompiers ayant des symptômes de stress post-traumatique porte à réflexion. Bien que ce pourcentage soit faible, cela signifie tout de même que 1 % des pompiers, ce qui représente six pompiers, ont des symptômes de stress post-traumatique et sont présents au travail. Il faut savoir que, si un pompier se présente au travail avec de tels symptômes, il devient un danger pour lui-même et pour ses collègues. Nous nous interrogeons donc sur le fait que ces pompiers étaient présents au travail malgré leurs symptômes. Le même constat peut être fait quant à l'épuisement professionnel : les résultats de la recherche montrent que 2 % des pompiers (10 répondants) étaient en épuisement professionnel et néanmoins présents au travail, ce qui est aussi préoccupant. Par ailleurs, bien que le taux de détresse psychologique soit comparable à la moyenne observée dans la population générale, les personnes ayant des symptômes graves, donc un score élevé, sont considérées comme ayant besoin de soutien psychologique. N'oublions pas que la détresse psychologique est un indicateur précoce de problèmes de santé psychologique plus graves pouvant survenir si rien n'est fait pour soulager cette détresse.

Problèmes de sommeil, perception de l'état de santé et soutien social hors travail

Une question tirée du Nottingham Health Profile (NHP) (Hunt *et al.*, 1980) mesurait les problèmes liés au sommeil. Ainsi, le quart (25 %) des répondants éprouvent des problèmes de sommeil, comparativement à un peu plus de la moitié (52 %) chez les préposés 9-1-1 (tableau 7). Il est donc possible de dégager de ces résultats la compréhension que les horaires de travail changeants des pompiers et les risques auxquels

ils sont soumis n'ont pas d'effet outre mesure sur la qualité de leur sommeil. D'ailleurs, le dernier item du tableau 10 confirme cette observation voulant que l'horaire de travail particulier des pompiers ne les affecte pas.

TABLEAU 7

Comparaison des problèmes de sommeil entre les pompiers et les préposés 9-1-1 (Toulouse *et al.*, 2006)

Catégories de travailleurs	Prévalences
Pompiers	25 %
Préposés 9-1-1	52 %

Une autre question permettait de tracer le portrait de la perception qu'ont les répondants de leur santé en général. Cette question est tirée du Short-Form Health Survey (SF-36) (Ware et Sherboume, 1992) et a aussi été validée en français (Santé Québec, 1995). Le tableau 8 présente la distribution des fréquences obtenues aux différents éléments relatifs à la perception de santé des répondants. À la question « En général, diriez-vous que votre santé est… », 73 % des répondants affirment que leur santé est excellente ou très bonne. De plus, en regroupant les réponses « mauvaise » et « passable », on obtient une prévalence de 2 % quant à la perception de la santé faible, ce qui est très éloigné de la situation des préposés 9-1-1 (14 %).

TABLEAU 8

Comparaison de la perception de l'état de santé en général entre les pompiers et les préposés 9-1-1 (Toulouse *et al.*, 2006)

Perception de l'état de santé	Prévalences Pompiers	Prévalences Préposés 9-1-1
Excellent	21 %	
Très bonne	52 %	
Total partiel	**73 %**	**50 %**
Bonne	25 %	
Total partiel	**25 %**	**35 %**
Passable	2 %	
Mauvaise	0 %	
Total partiel	**2 %**	**14 %**

Dans un autre ordre d'idées, les pompiers semblent recevoir un bon soutien social à l'extérieur du travail. De fait, à la question « Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un à qui vous pouvez vous confier, parler librement de vos problèmes ? », 95 % des pompiers ont répondu par l'affirmative, de même que 96 % à la question « Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un qui peut vous aider si vous êtes mal pris ? ». Presque tous les répondants considèrent qu'il y a quelqu'un dans leur entourage dont ils se sentent proches et qui leur démontre de l'affection (99 %).

Les répondants étaient aussi invités à identifier une personne-ressource à laquelle ils s'adresseraient en cas de grande souffrance psychologique liée à leur travail. Certains pompiers ont mentionné plus d'une personne, ce qui explique que dans le tableau 9 les résultats sont présentés en fréquence (N), plutôt qu'en proportion (%). Plus précisément, la conjointe est mentionnée par 190 répondants comme étant la personne à qui ils s'adresseraient en premier lieu. Ensuite, la fréquence la plus proche de celle des conjointes est de 60, pour le

TABLEAU 9

Nombre de fois où chacun des items a été choisi pour répondre à la question : « Si vous étiez en situation de grande détresse psychologique relativement à votre travail, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ? »

Personnes	Fréquences « N »
Conjointe	190
Un collègue pompier	60
PAE du Service incendie	59
Un ami en dehors du Service incendie	46
Quelqu'un de la famille, autre que la conjointe	32
Médecin de famille	30
Supérieur immédiat	21
Autre : Psychologue personnel	6
Personne	2
Ne sait pas	1
Autre : Aumônier des pompiers	1
Total	**449**[1]

1. Ce chiffre est plus élevé que le total de répondants (423), étant donné que certains répondants ont choisi plus d'une réponse dans les choix de réponses.

nombre de fois où le collègue pompier a été identifié comme étant la personne-ressource au moment d'une grande souffrance psychologique liée à leur travail. Le programme d'aide aux employés (PAE) suit de près, avec 59 mentions. Il est à noter que les choix « aumônier des pompiers » et « psychologue personnel » n'étaient pas offerts dans les choix de réponses, mais que quelques pompiers les ont tout de même inscrits dans le choix « autres ». Il est probable que ces derniers auraient obtenu plus de mentions s'ils avaient été inclus dans les choix de réponses.

Impact de divers stresseurs liés au travail de pompier

Les pompiers étaient invités à attribuer une note (de 1 à 5) à chacun des items qui leur étaient présentés afin de quantifier l'impact que peuvent avoir ces éléments sur leur santé psychologique, autrement dit, sur la façon dont ils se sentent. Les items présentés dans le questionnaire ont été tirés d'une recherche menée auprès de sapeurs-pompiers en France (Ponnelle et Vaxevanoglou, 1997). Dans cette recherche étaient énumérés tous les éléments nommés par les pompiers français comme étant dérangeants dans leur travail. Cette liste d'items a été reprise et présentée aux pompiers québécois dans le cadre de la recherche afin que ceux-ci déterminent, pour chaque élément, s'il s'agit d'une facette de leur travail qui a un impact « très peu négatif » (1) ou « extrêmement négatif » (5) sur leur santé psychologique. Par exemple, est-ce que le fait d'avoir à intervenir dans une situation concernant un enfant est un élément de leur travail qui a un impact négatif sur eux (très peu à extrêmement) ?

Le tableau 10 présente en détail la façon dont a été évalué chaque stresseur potentiel par les pompiers. La toute dernière colonne permet d'avoir une vue d'ensemble de la note moyenne qui a été attribuée à chaque élément. Les items sont présentés, classés par ordre d'importance, selon l'impact négatif qu'ils représentent pour les pompiers, autrement dit, selon ce qui les dérange le plus dans leur métier. Les pourcentages présentés dans le paragraphe suivant regroupent les fréquences combinées des réponses « assez », « beaucoup » et « extrêmement ».

Ce tableau permet de constater que les situations touchant des enfants sont l'élément qui dérange le plus les pompiers dans leur travail (92 %), suivies de près par les interventions qui pourraient impliquer une connaissance des victimes (90 %) (p. ex. : accident de voiture impliquant la femme du pompier). Le fait de ne pas pouvoir intervenir dans une situation d'urgence à cause de l'attente de renforts est également un élément qui affecte négativement les répondants (80 %),

comme le fait d'avoir à intervenir sur des incidents dans lesquels il pourrait y avoir présence de produits toxiques ou radioactifs (75 %) ou un risque de contamination biologique (74 %).

Parmi les éléments qui ont un impact négatif sur le moins grand nombre de répondants, autrement dit, ceux qui dérangent le moins les pompiers, il y a le fait de devoir travailler dans un cadre hiérarchique (26 %), les foules sur les lieux d'intervention (17 %), le fait de passer beaucoup de temps en caserne avec les collègues (11 %) et l'horaire de travail (jour, nuit) (8 %).

TABLEAU 10

Proportion de réponses à chacun des items et moyenne accordée à chaque item à la question : « Pour chacun des énoncés, précisez le degré d'impact négatif que l'élément a sur votre santé psychologique »

Items	Choix de réponses					Notes moyennes /5
	Très peu ou pas du tout (1)	Peu (2)	Assez (3)	Beaucoup (4)	Extrêmement (5)	
Situation impliquant un enfant	2 %	6 %	21 %	37 %	34 %	4/5
Connaissance des victimes	2 %	8 %	17 %	38 %	35 %	4/5
Ne pas pouvoir intervenir en situation d'urgence à cause de l'attente de renforts	4 %	16 %	28 %	32 %	20 %	3,5/5
Incident avec produits toxiques, radioactifs	6 %	19 %	30 %	26 %	19 %	3,3/5
Risque de contamination biologique	7 %	19 %	30 %	26 %	18 %	3,3/5
Blessures physiques (de vous-même ou d'un collègue)	4 %	24 %	39 %	25 %	9 %	3,1/5
Panique d'un collègue	3 %	23 %	44 %	23 %	8 %	3,1/5
Manque de matériel	7 %	27 %	33 %	23 %	11 %	3/5
Formation technique estimée insuffisante	6 %	28 %	37 %	23 %	7 %	3/5
Formation théorique estimée insuffisante	7 %	33 %	34 %	20 %	7 %	2,9/5
Détresse, souffrance, décès des victimes	6 %	34 %	35 %	19 %	6 %	2,8/5
Désaccord entre l'information donnée par le poste de commandement et la réalité de l'intervention	8 %	37 %	33 %	17 %	6 %	2,8/5

Items	Choix de réponses					Notes moyennes /5
	Très peu ou pas du tout (1)	Peu (2)	Assez (3)	Beaucoup (4)	Extrêmement (5)	
Responsabilités envers les collègues et les personnes à secourir	10 %	34 %	36 %	15 %	5 %	2,7/5
Incertitude au sujet de l'évolution de la situation et de ses conséquences	8 %	37 %	40 %	13 %	2 %	2,7/5
Absence d'aide et d'écoute après un événement marquant	14 %	39 %	26 %	17 %	4 %	2,6/5
Conditions climatiques (chaud, froid)	14 %	40 %	29 %	14 %	4 %	2,5/5
Difficulté de communiquer efficacement en raison de l'appareil de respiration autonome, aux bruits, etc.	12 %	44 %	27 %	13 %	4 %	2,5/5
Remplir plusieurs rôles en même temps	10 %	48 %	29 %	12 %	2 %	2,5/5
Climat au travail : entre collègues ou avec les supérieurs	22 %	39 %	23 %	12 %	5 %	2,4/5
Prise de décision dans des délais rapides	13 %	50 %	24 %	12 %	1 %	2,4/5
Étendue de la catastrophe, de l'incendie	12 %	51 %	28 %	8 %	1 %	2,4/5
Affronter une situation nouvelle	20 %	47 %	27 %	5 %	2 %	2,3/5
Difficultés liées au vêtement de protection	28 %	42 %	17 %	11 %	3 %	2,2/5
Période de suractivité alternée avec des périodes d'attente	21 %	51 %	21 %	6 %	1 %	2,2/5
Respect de la hiérarchie	37 %	38 %	19 %	6 %	1 %	2/5
Foule sur les lieux d'intervention	30 %	53 %	13 %	3 %	1 %	1,9/5
Le fait de passer beaucoup de temps en caserne avec les collègues	54 %	36 %	8 %	3 %	0 %	1,6/5
Horaire de travail (jour, nuit, fin de semaine)	55 %	37 %	5 %	2 %	1 %	1,6/5

Il est possible de constater que les notes moyennes accordées par les répondants aux divers éléments liés au métier de pompier et pouvant avoir un impact négatif sur leur santé psychologique (tableau 10) ne sont pas toutes élevées, bien au contraire. En fait, il y a seulement 9 moyennes supérieures à 3/5, sur 28 éléments. En d'autres mots, les pompiers semblent conscients de la nature de leur travail et les éléments qui pourraient provoquer des réactions négatives ne sont pas indiqués par eux comme étant nécessairement dérangeants. Cela expliquerait donc que le TSPT soit si bas. En effet, si tous les éléments du tableau 10 avaient été cotés avec une moyenne de 4,5/5 ou 5/5, cela aurait signifié que ces aspects sont plus dérangeants pour les pompiers et ils auraient alors engendré probablement plus d'impacts sur leur santé psychologique. Par contre, la situation actuelle est telle que ces éléments semblent perçus comme faisant partie intégrante du métier, et les pompiers s'en accommodent bien.

Toutefois, bien que la prévalence du trouble de stress post-traumatique ne soit pas élevée et que les moyennes des notes accordées par les pompiers aux divers éléments de ce tableau soient relativement basses, cela n'écarte pas le fait que certaines situations puissent être plus stressantes que d'autres pour les pompiers. Par exemple, le tableau 10 permet de constater que les situations impliquant des enfants sont les plus pénibles pour les pompiers ainsi que les interventions effectuées auprès de victimes qui sont des connaissances des pompiers.

L'étude de Douesnard (2011) montre donc que les pompiers peuvent être touchés par certains aspects bien précis. Néanmoins, ils n'éprouvent pas tous pour autant des problèmes psychologiques, bien que ces événements soient parfois marquants. Il est alors possible de comprendre que les pompiers élaborent des stratégies collectives de défense afin de réguler les affects négatifs engendrés par la confrontation aux risques de leur métier, évitant ainsi que leur santé psychologique en subisse de trop grands effets. Les prochains chapitres de ce livre mettent précisément en lumière la compréhension qui peut être faite de la façon dont les pompiers s'organisent face aux risques de leur métier et dont ils réussissent à garder une bonne santé psychologique.

CHAPITRE 2

PROCÉDURES UTILISÉES POUR ANALYSER LE RAPPORT AU TRAVAIL ET AUX RISQUES DANS LE MÉTIER DE POMPIER

Pour décrire les éléments de contrainte et de plaisir vécus dans le travail des pompiers et cerner le fonctionnement du collectif de travail, en plus d'analyser les stratégies collectives de défense mises en œuvre par les pompiers, des entrevues de groupe ont été réalisées. Nous présentons dans ce chapitre le déroulement des entrevues de groupe ainsi qu'un bref aperçu de la psychodynamique du travail, utilisée pour analyser le contenu des entrevues.

2.1. DÉROULEMENT DES ENTREVUES

Des entrevues de groupe ont été organisées avec les pompiers permanents du Québec, travaillant au sein de deux services incendie employant majoritairement des pompiers à temps plein. De cette population, huit groupes de travail ont été rencontrés et chaque groupe comptait entre quatre et huit travailleurs, ce qui représente au total 37 pompiers rencontrés. Outre l'intérêt et la disponibilité, ces groupes ont été sélectionnés selon les critères suivants : niveau d'activité de la caserne (nombre d'alarmes), emplacement de la caserne dans la ville (caserne au centre de la ville ou en périphérie, quartier résidentiel ou

près des autoroutes) et nombre de pompiers dans l'équipe (quatre ou huit) afin d'obtenir une diversification des groupes rencontrés et ainsi avoir une variété permettant l'accès aux diverses réalités des groupes de travail (Pires, 1997). Par ailleurs, les groupes étaient composés de pompiers travaillant ensemble, dans la même caserne, durant le même quart de travail.

Les entrevues de groupe a été la méthode choisie afin d'avoir accès à la parole des travailleurs : cette dernière est précieuse pour accéder au vécu subjectif des travailleurs, lesquels sont mieux placés pour aborder la façon dont ils vivent le rapport au travail, leurs sources de plaisir et de souffrance. L'entrevue avec les collectifs de travail met au jour les contraintes de travail telles que perçues par les travailleurs, mais également les stratégies de défenses instaurées par les travailleurs pour lutter contre les effets pathogènes du travail (Dejours et Abdoucheli, 1990). C'est aussi dans le discours des travailleurs qu'il est possible de saisir la dimension imaginaire et sa mise en œuvre afin de donner du sens aux expériences vécues en groupe (Giust-Desprairies, 2003). Les entrevues de groupe ont été préférées aux rencontres individuelles afin d'accéder à un vécu collectif. En effet, comme le souligne Trudel (1999) :

> Au-delà des singularités individuelles, la psychodynamique du travail privilégie les entretiens de groupe pour approcher le vécu par rapport au travail. C'est la construction collective résultant des rapports sociaux et subjectifs qui est centrale à la compréhension intersubjective du vécu au travail, en autant que les personnes peuvent les concevoir, les vivre et les partager dans un espace collectif de discussion (p. 90).

Avant la tenue des entrevues de groupe, une familiarisation avec le métier de pompier a été réalisée. Cette familiarisation a pris diverses formes : observation sur le terrain lors d'interventions incendie, journées passées en caserne avec les équipes, etc. Ces journées ont permis d'approfondir la connaissance du quotidien du travail de pompier : voir, comprendre, entendre ce qui se passe dans une caserne. La familiarisation effectuée sur le terrain, dans un milieu de travail est décrite par Dejours (2008) comme étant l'une des activités préparatoires essentielles au chercheur, lui permettant de comprendre le fonctionnement au quotidien d'une équipe, ses façons de faire, etc. Cette phase de familiarisation s'est échelonnée sur un an : c'est plus de 250 heures d'observation qui ont été passées dans différentes casernes et qui ont permis d'approfondir la connaissance du rythme de vie dans les casernes, d'assister aux moments charnières du travail quotidien des pompiers, comme le départ pour répondre à des alarmes, et de prendre conscience des particularités de chaque secteur de la ville (casernes plus occupées, casernes plus éloignées, etc.).

Après l'étape de familiarisation, les entrevues se sont déroulées dans les casernes afin que les pompiers soient plus accessibles pour participer à la recherche. De plus, une entente a été faite avec la Ville pour que les groupes de pompiers participant aux entrevues soient en statut « non disponible » pour répondre aux appels de leur territoire. C'est une caserne à proximité qui couvrait alors leur territoire, pour les appels mineurs. Il était donc possible de garder les pompiers ensemble et à la caserne pour la durée de l'entrevue.

Chaque groupe a été rencontré à deux reprises et chaque rencontre durait environ deux heures et demie. Avec ces deux rencontres des huit groupes, la saturation des données a été obtenue et plus de 40 heures de matériel enregistré ont été recueillies et par la suite analysées.

La première entrevue permettait de recueillir le matériel et l'émergence d'une parole libre et spontanée des idées des participants a été encouragée. Les participants étaient invités à s'exprimer sur leur travail.

À la suite de ces premières entrevues, le traitement des données a été effectué, puis le matériel a été analysé. Tout d'abord, le traitement des données s'est effectué en s'inspirant de la méthode de L'Écuyer (1990). Le matériel a été décortiqué par unités informationnelles, puis organisé selon certaines grandes classes de thèmes couvrant l'essentiel du discours des pompiers. Cette décortication s'est faite selon des unités informationnelles et des classes de thèmes relatifs aux concepts du cadre de la psychodynamique du travail et incluant aussi des nouvelles idées émergentes. À cette fin, après transcription des *verbatim*, le texte a été lu et relu plusieurs fois. Ces lectures ont permis de connaître en profondeur le contenu des entrevues, d'en avoir une vue d'ensemble et de repérer les éléments significatifs s'en dégageant. Lors des lectures, des unités informationnelles ont été écrites dans les marges du texte, offrant une vue d'ensemble des principaux thèmes qui se dégageaient du texte. Ces unités informationnelles ont par la suite été organisées en grandes classes de thèmes. Cette première étape a permis d'obtenir une meilleure connaissance du texte, des idées fortes, des mots porteurs de sens et de faire une catégorisation des idées significatives.

Le matériel a été analysé à la lumière du cadre théorique de la psychodynamique du travail[1]. L'analyse s'est faite à partir de l'expression du vécu subjectif des travailleurs, que l'on retrouve dans leurs commentaires, leurs anecdotes, leurs interprétations des faits, leurs

1. Soulignons que cette recherche se distingue d'une enquête clinique de psychodynamique du travail réalisée dans le cadre d'une intervention reposant sur une demande de réduction de la souffrance.

hypothèses sur le rapport vécu au travail, etc. En ce sens, l'analyse porte « sur ce qui peut être reconnu comme "parole", c'est-à-dire ce qui est formation originale, vivante, affectée, engagée, subjective, venant du groupe de travailleurs » (Dejours, 2008, p. 201). Ce qui, comme chercheur, étonne, frappe, surprend, rend mal à l'aise, dérange, etc., est considéré comme du matériel significatif sur lequel porter une réflexion interprétative. En ce sens, pour approfondir la compréhension de ce qui pousse l'individu à l'action, le schème herméneutique, qui consiste à « développer systématiquement une logique verticale de l'au-delà des apparences ou de la surface des choses » (Berthelot, 1990, p. 73), a aussi servi de balises dans l'interprétation du discours des travailleurs. C'est voir au-delà des paroles, au-delà des unités informationnelles, au-delà des faits. Le matériel recueilli peut être compris dans un contexte particulier, à travers les allers-retours dans le discours, les positions contradictoires, les interactions entre les différents acteurs, les réactions face à certains éléments, etc.

Notons également que lors de cette étape d'analyse, le matériel a été présenté à deux reprises à un collectif d'enquête, constitué de chercheurs en psychodynamique du travail, permettant d'amener dans un espace public de discussion le matériel provenant des entrevues et ainsi de favoriser l'interprétation intersubjective, tel qu'il est préconisé de le faire en psychodynamique du travail (Dejours, 2008). Les analyses qui avaient été faites ont alors été mises en débat afin de valider et de discuter de nos interprétations avec celles des chercheurs psychodynamiciens.

Puis, lors des secondes entrevues avec les pompiers, une synthèse des interprétations et de l'analyse préliminaire faite à la suite des premières rencontres leur a été présentée dans le but d'en faire une validation et de s'assurer que la synthèse rejoint l'essentiel du vécu subjectif des travailleurs. Cette stratégie de validation est particulièrement préconisée en psychodynamique du travail (Dejours, 2008). De plus, Miles et Huberman (2003) affirment que « les personnes interviewées ou observées constituent une des sources les plus logiques de corroboration » (p. 497). Cette rencontre a aussi permis d'approfondir la réflexion à propos d'éléments qui avaient été abordés lors des premières entrevues ou qui nécessitaient certaines clarifications. Cette deuxième rencontre a donc offert la possibilité de mettre en discussion et de valider avec les participants notre compréhension du contenu abordé lors de la première rencontre.

La cadre qui a été utilisé pour analyser le contenu des entrevues de groupe est la psychodynamique du travail. De fait, en s'intéressant à la compréhension du phénomène de la santé psychologique

de façon plus qualitative, la psychodynamique du travail prend en compte le caractère dynamique qu'entretient le travailleur avec l'univers de son travail ainsi que ses collègues de travail, tout en mettant en lumière les processus élaborés par les travailleurs pour affronter les effets pathogènes de leur milieu de travail. En effet, Dejours (2008) estime qu'en réponse à la souffrance certaines défenses sont mises en place par les travailleurs afin de moduler les exigences psychologiques du travail. C'est ainsi que ces défenses permettent de résister psychiquement à la peur et à la souffrance présentes dans certaines dimensions du travail. À cet effet, Carpentier-Roy (1995) souligne que « l'objectif [de la psychodynamique du travail] est de comprendre comment font les travailleurs, sur les lieux du travail, pour résister aux attaques qui menacent leur équilibre psychique, sans devenir malades ou si l'on veut, pour rester normaux » (p. 13). Voyons plus en détail quelques éléments constituant la psychodynamique du travail afin de permettre au lecteur de situer la description et l'analyse du métier de pompier qui sont présentées aux chapitres suivants.

2.2. LA PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL : ÉCLAIRAGE SUR LA FAÇON DONT LES TRAVAILLEURS FONT FACE ENSEMBLE À LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

La psychodynamique du travail porte un regard sur la problématique travail/santé psychologique par une analyse compréhensive qui stipule que, face aux facteurs de risque présents dans le travail, face à la souffrance, les travailleurs ne restent pas impassibles et ne font pas que subir les conséquences des contraintes présentes dans leur environnement de travail. En effet, les études de psychodynamique du travail permettent de comprendre que des processus sont mis en place par les travailleurs afin de faire face aux contraintes et aux facteurs de risque présents dans leur travail. Ces recherches montrent l'importance des liens entre la cohésion d'un collectif de travail et la mise en œuvre de stratégies qui régulent les pressions exercées par les contraintes du travail (Dejours, 1989 ; Dessors et Jayet, 1990 ; Brun, 1992 ; Carpentier-Roy, 1995 ; Trudel, 1999 ; Carpentier-Roy *et al.*, 2000 ; Rhéaume *et al.*, 2000a, 2000b ; Alderson, 2001 ; St-Jean *et al.*, 2006 ; Vézina *et al.*, 2006b ; Maranda *et al.*, 2006, etc.).

2.2.1. LA PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL ET SA DÉFINITION DU TRAVAIL

La psychodynamique du travail a été élaborée en France principalement à travers les travaux de Christophe Dejours et la publication de son ouvrage *Travail, usure mentale* (1re éd. 1980, puis 1993, 2000 et 2008). En fait, au tout début, on parlait surtout de psychopathologie du travail et l'intérêt portait sur les pathologies psychologiques découlant du travail. Cependant, cet intérêt s'est déplacé vers une compréhension différente, axée davantage sur les processus qu'utilisent les travailleurs pour rester normaux, pour ne pas tomber malades, malgré certaines souffrances engendrées par leur travail (Dejours, 2008). Prenant ses racines dans la psychanalyse, la sociologie du travail ainsi que l'ergonomie, la psychodynamique du travail postule que le travail est un lieu où sont présents les processus permettant la construction et la défense de la santé, l'affranchissement des déterminants de son histoire singulière, et que le fait de travailler influence la construction de son identité (Dejours, 1995). En ce sens, la psychodynamique du travail s'attarde à « l'analyse dynamique des processus psychiques mobilisés par la confrontation du sujet à la réalité du travail » (Dejours et Abdoucheli, 1990, p. 127). Progressivement, les recherches en psychodynamique du travail montrent que les travailleurs ne restent pas impassibles face aux souffrances vécues au travail et se protègent des effets nocifs découlant de certaines contraintes présentes dans les milieux de travail. Cette approche se penche alors sur « les relations entre plaisir et souffrance au travail d'une part, organisation du travail de l'autre. Il s'agit de mieux comprendre comment le travail qui comporte toujours une dimension de peine, de souffrance, au point de conduire parfois à une usure voire à la mort prématurée, peut aussi, dans bien des cas, constituer un puissant opérateur pour la construction de la santé » (Davezies, 1993, p. 33).

En psychodynamique du travail, le travail est vu comme « la mobilisation des hommes et des femmes face à ce qui n'est pas prévu par la prescription, face à ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail » (Davezies, 1993, p. 37). En effet, considérant qu'il est impossible de tout prévoir dans l'exécution des tâches et qu'il existe toujours des différences entre ce qui a été prévu et ce qui se passe en réalité, le travail débute réellement là où la prescription s'arrête. C'est à ce moment, dans cette activité de travail, que les travailleurs doivent déployer des efforts, faire preuve de débrouillardise, inventer, réinterpréter les consignes afin de faire face au décalage entre le travail prescrit et le travail réel (Daniellou *et al.*, 1983).

2.2.2. LA DYNAMIQUE DE LA RECONNAISSANCE DES EFFORTS DÉPLOYÉS

Ces efforts déployés sont consentis avec l'attente d'une rétribution d'autrui : de la reconnaissance (Dejours, 2008). En d'autres mots, les efforts déployés le sont dans l'optique d'être reconnu dans la capacité d'avoir fait face au réel du travail, et cette reconnaissance a un impact dans la construction de l'identité du travailleur. En effet, la reconnaissance du travail par les autres contribue à l'élaboration de l'estime de soi et est alors considérée comme la pierre angulaire de la santé mentale au travail (Dejours, 1995) et elle est un constat qui est fait par autrui sur l'apport du travailleur relativement à l'organisation réelle du travail et porte par conséquent sur le « faire » et non sur l'« être » du travailleur.

Plus particulièrement, la reconnaissance s'articule autour de deux axes : le jugement d'utilité et le jugement de beauté. La première forme de jugement porte sur l'utilité économique, sociale ou technique du travail effectué. Cette reconnaissance est apportée par la direction ou par le supérieur hiérarchique. Quand cette forme de reconnaissance est donnée par la clientèle ou par la société, on parle alors de gratitude. En effet, la clientèle n'est pas dans la même position qu'un supérieur ou que la direction pour apprécier le travail : le jugement porte sur des aspects différents (Molinier, 2006). À travers le jugement d'utilité, on peut rendre compte de l'importance du travail qu'effectue le travailleur pour le fonctionnement de l'organisation. Quant au jugement de beauté, il renvoie à l'originalité et au style du travail, à l'intelligence déployée pour accomplir le travail et au talent du travailleur (Dejours, 1995). Ce jugement est fait par les pairs, les seuls à connaître véritablement la « beauté d'un travail bien fait », à connaître les impasses du travail et à pouvoir ainsi reconnaître les efforts déployés dans le travail. Il porte, dans un premier temps, sur la manière de travailler et de comprendre ce qu'est un travail fait selon les règles de l'art établies par les pairs.

À un second niveau, le jugement de beauté porte sur la distinction, la touche d'originalité et l'ingéniosité propres au travailleur pour apporter une dimension personnelle à son travail : « On y reconnaît sa façon particulière de travailler, ses caractéristiques, les qualités qui le distinguent des autres (originalité, ingéniosité, rigueur), de telle sorte que l'individu se sent dès lors reconnu dans son unicité sur le plan de la pratique professionnelle » (Brun *et al.*, 2002, p. 9).

2.2.3. LE COLLECTIF DE TRAVAIL

Pour avoir lieu, cette reconnaissance nécessite des rapports sociaux, lesquels s'établissent notamment à travers un collectif de travail. Ce sont les collègues de travail qui s'organisent et forment ce que l'on appelle un collectif de travail. Un collectif de travail s'élabore dans le rapport au travail et aux risques inhérents, et ce, de façon strictement spécifique (Dejours, 2008) : en effet, aucun collectif de travail n'est totalement identique à un autre, chaque collectif tenant ses particularités de sa propre situation de travail. Un collectif de travail n'est pas synonyme d'un groupe de travail : il s'agit plutôt de travailleurs qui concourent à une œuvre commune, œuvre qui s'effectue selon le respect des règles établies par le collectif. Par la parole et l'action se traitent les expériences individuelles, les compétences, les façons de faire, les histoires de vie, etc. En plus de fixer dans cet échange le sens de leur travail, les membres du collectif expriment leurs désirs et leurs émotions (Carpentier-Roy, 2000). C'est par les actions effectuées dans le quotidien du travail qu'un membre pourra s'insérer dans le collectif : l'engagement et la loyauté sont absolument nécessaires pour la viabilité du collectif (Brun, 1992).

Dejours (1995) précise que, dans les moments d'incertitude et de doute liés à la prise de décisions, les collectifs de travail jouent un rôle prédominant pour valider, vérifier et discuter des choix et des façons de faire. En effet, le comportement humain au travail doit répondre à deux logiques souvent contradictoires. D'une part, le travailleur doit répondre à une rationalité concernant des objectifs de production. D'autre part, il doit répondre à une rationalité relative à sa santé et à son accomplissement personnel, le mettant alors dans une situation paradoxale : « soumettre son comportement aux seuls critères de l'efficacité risque de mettre la construction de la santé en péril et soumettre son comportement au seul critère de l'accomplissement de soi risque de mettre à mal les exigences de productivité » (Dejours, 1995, p. 11). Il y a donc un compromis qui se construit, compromis qui n'est pas décidé individuellement, mais bien collectivement.

Des règles de métier, élaborées par le collectif de travail, guident les travailleurs dans leurs actions, tout en déterminant aussi, par consensus du groupe, ce qu'est un bon travailleur, ce qu'il est juste ou bien de faire (Molinier, 2006). Soulignons que les règles de métier sont introduites par le collectif lui-même, et non par l'organisation du travail. Par conséquent, elles peuvent être qualifiées d'informelles, puisque ce ne sont pas des règles prescrites par l'organisation. En plus d'avoir une fonction de cohésion, de protection et de régulation (Carpentier-Roy, 1995), les règles de métier libèrent de certaines hésitations face à certaines décisions à prendre à chaque instant. Ainsi

que le souligne St-Arnaud (2001), « les collectifs se développent au sein même des activités de travail et mènent à la construction de règles normatives, implicites, qui régulent les pratiques de métier. Ces règles se construisent sur la base d'accords normatifs qui encadrent la façon dont chacun négocie son rapport au réel » (p. 64). Pour sa part, Cru (1987a) explique que ces règles représentent un art de vivre et structurent le travail et les relations.

Bref, le collectif définit des règles qui représentent des repères dans l'incertitude en plus de permettre la reconnaissance du travail bien fait. Par conséquent, c'est dans les collectifs de travail que la dynamique de la reconnaissance peut être établie, grâce à la connaissance commune des travailleurs quant au réel du travail. La psychodynamique du travail met l'accent sur l'importance des liens qui s'établissent entre les collègues et la formation d'un collectif de travail. C'est également dans ce collectif de travail que les travailleurs régulent leur rapport au travail et à la souffrance qu'il peut comporter : ils instaurent des stratégies collectives de défense afin de gérer les pressions exercées par les contraintes du travail sur les travailleurs.

2.2.4. LES STRATÉGIES DÉVELOPPÉES AU SEIN DU COLLECTIF DE TRAVAIL

Dejours (1995) stipule qu'en présence de la souffrance, le travailleur ne reste pas passif : il organise ses défenses. Entre les contraintes du travail et la maladie s'interposent des défenses. En psychodynamique du travail, on s'intéresse davantage aux défenses élaborées par les travailleurs qu'à la souffrance en tant que telle. Grâce à ces stratégies, les travailleurs peuvent résister psychiquement à l'agression et à la souffrance que présentent certaines dimensions du travail. Le but de ces stratégies est de masquer, de contenir et d'occulter la souffrance (Dejours, 2008) et d'ainsi neutraliser l'anxiété pour ne pas qu'elle puisse survenir à tout moment et alors empêcher les travailleurs de continuer leurs tâches.

Ainsi, Carpentier-Roy (1995) souligne que « l'objectif [de la psychodynamique du travail] est de comprendre comment font les travailleurs, sur les lieux du travail, pour résister aux attaques qui menacent leur équilibre psychique, sans devenir malades ou si l'on veut, pour rester normaux » (p. 13). À cet égard, la psychodynamique du travail « place au centre de ses préoccupations la souffrance au travail, et analyse les destins de cette souffrance en fonction des conditions qui président à sa transformation en plaisir ou à son aggravation pathogène » (Dejours, 2008, p. 16).

Les stratégies collectives de défense sont mises sur pied par le collectif de travail (comparativement à une défense individuelle élaborée par un seul travailleur), en réponse aux contraintes spécifiques de l'organisation. Elles sont intentionnelles, mais non conscientes (Molinier, 2006). Notons que ces stratégies collectives de défense existent essentiellement dans un collectif, en ce sens qu'elles tiennent par le consensus, à la différence des défenses individuelles qui peuvent exister même si elles sont vécues par un seul individu (Dejours et Abdoucheli, 1990). En outre, les stratégies collectives de défense nécessitent une implication de tout le collectif : celui qui n'adhère pas se voit tôt ou tard exclu. Tous doivent avoir les mêmes comportements, tenant par le fait même éloignée de la conscience la souffrance vécue au travail.

À titre d'exemple, le déni de perception est mis en place par les travailleurs face à la détresse vécue au travail afin de lutter contre les risques auxquels ils sont exposés. Brun (1992), dans une étude réalisée auprès des monteurs de lignes, décrit ce mécanisme comme étant « une transformation de la perception qu'[a le sujet de la réalité] » (p. 53). Des attitudes de défi et de provocation envers le risque peuvent aussi être observées dans les collectifs de travail dont les acteurs sont en présence d'une réalité dangereuse et qui est source de souffrance (Brun, 1992). D'autre part, St-Jean *et al*. (2006) expliquent que la banalisation des situations générant de la souffrance, la rationalisation et la négation sont quelques-unes des autres défenses collectives qu'il est possible d'observer dans des milieux de travail exigeants et présentant des risques de détresse psychologique. C'est alors que malgré le fait que certains travailleurs puissent paraître insouciants lorsqu'on analyse leurs comportements, il ne faut pas oublier qu'« éclairée de cette façon, l'apparente "inconscience" des ouvriers change de signification. Elle est le prix qu'ils doivent payer pour surmonter la charge d'anxiété que suppose le travail » (Dejours, 2008, p. 115). Les comportements qui peuvent sembler étranges ont donc une légitimité fondée, en relation avec la réalité de leur travail.

S'attarder à l'identification et à la compréhension des stratégies collectives de défense, c'est chercher à mieux comprendre ce qui fait que les travailleurs tiennent le coup, en dépit des pénibilités du travail. Ces mécanismes qui modulent la souffrance vécue au travail sont établis par le collectif de travail en réponse à des situations qui leur sont propres. Par la parole, le rapport au réel et aux contraintes dans le milieu de travail est négocié entre les membres du collectif de travail et les stratégies collectives sont instaurées afin de préserver la santé psychologique des travailleurs. Dans cette perspective, la

santé n'est plus considérée comme une construction strictement individuelle, mais bien collective, qui nécessite le regard d'autrui et un processus relationnel.

2.2.5. LA SANTÉ ET LA NORMALITÉ : TRIBUTAIRES DU PROCESSUS RELATIONNEL AU TRAVAIL

Dans la psychodynamique du travail, le travailleur n'est pas considéré comme un individu isolé : « il est toujours partie prenante dans des relations : relation avec les autres travailleurs qui souffrent pour construire en commun des stratégies défensives ; relation avec les pairs dans l'attente d'une reconnaissance de son originalité et de son identité ou d'une reconnaissance de son appartenance au collectif ou à la communauté de métier [...] » (Dejours et Abdoucheli, 1990, p. 142). Les collègues représentent des points d'appui essentiels à la reconnaissance de ses forces tout comme de ses faiblesses et sont indispensables dans le développement de compétences. La santé est alors élaborée à travers les collectifs de travail et c'est « la nature, la qualité ainsi que la dynamique des relations à l'intérieur des collectifs de travail » qui déterminent les effets du travail sur la santé psychique (Dejours, 1995, p. 2). C'est en ce sens que « la construction de la santé et la protection de la normalité relèvent de processus relationnels » (Dejours, 1995, p. 10). La normalité est donc une construction sociale qui se produit à travers le regard de l'autre et qui est tributaire d'une dynamique intersubjective. Précisons ici qu'en psychodynamique du travail, on parle plutôt de normalité que de santé. Selon Dejours (1995), la normalité est « un état réel (et non idéal) où les maladies sont stabilisées et les souffrances sont compensées » (p. 3). Cette définition de la normalité, inspirée en partie de la notion de la santé proposée par Canguilhem (1904-1995) (Molinier, 2006), représente un état plus réaliste que la santé absolue (l'idéal de la santé : n'avoir aucun problème de santé), laquelle ne peut réellement exister de façon parfaite. En ce sens, la normalité n'est pas exempte de souffrance : cette dernière est plutôt gérée par des stratégies défensives, lesquelles sont développées par un collectif de travail.

En s'attardant à ces stratégies défensives, l'attention est portée sur ce qui permet aux travailleurs de garder leur équilibre, leur santé, bref leur normalité, face aux contraintes présentes dans le travail. C'est ainsi que « traiter de ces questions dans la perspective de la santé, c'est inverser la problématique et analyser comment fonctionnent les défenses grâce auxquelles les hommes et les femmes peuvent lutter contre les effets pathogènes des contraintes et des risques du travail »

(Dejours, 1995, p. 9). Il y a renversement épistémologique : d'un questionnement habituellement orienté vers la maladie, on passe à un questionnement orienté vers la santé, vers la normalité.

2.2.6. CONCLUSION

Le travailleur lutte contre les contraintes au travail qui le poussent vers la maladie mentale ; il est en constante recherche d'un équilibre afin de préserver sa santé. Les divers éléments exposés en psychodynamique du travail afin de comprendre le lien entre le travail et la santé mentale mettent en avant l'importance de la dynamique qui se joue entre les différents aspects vécus au travail. En ce sens, la santé psychologique tient de l'équilibre dynamique entre l'accomplissement du travailleur, son travail et les rapports sociaux dans son environnement de travail (Dejours, 2008). L'expérience subjective des personnes en milieu de travail est au cœur de cette approche, notamment leurs façons de moduler leur rapport aux risques et au réel du travail, pour se protéger des situations pouvant être déstabilisantes (Brun *et al.,* 2002). La santé, appelée normalité en psychodynamique du travail, est maintenue par les travailleurs qui instaurent des stratégies de défense, élaborées par le collectif de travail, lequel a aussi ses propres règles de métier qui guident le travailleur dans les moments de doutes.

CHAPITRE 3

LE TRAVAIL DES POMPIERS VU DE L'INTÉRIEUR

Avant d'aborder les stratégies collectives de défense élaborées par les pompiers, il convient de présenter au lecteur les propos recueillis lors des entrevues de groupe qui ont permis de décrire le travail en milieu incendie. Les pénibilités reliées au temps passé en caserne et aux interventions, de même que les éléments considérés par les pompiers comme étant des sources de plaisir dans leur travail, seront présentés dans les prochaines lignes. Ces aspects montrent que le travail de pompier va bien au-delà de la description officielle qui peut en être faite. Le lecteur sera ainsi en mesure de comprendre la réalité du travail des pompiers, ce qui nous mènera à l'analyse du contenu et à l'identification des stratégies collectives de défense permettant aux pompiers de se maintenir en bonne santé psychologique, présentées dans les prochains chapitres.

3.1. EN CASERNE

3.1.1. PÉNIBILITÉ DE L'ATTENTE

Bien que les interventions des pompiers sur les lieux d'un incendie ou d'un autre événement majeur soient la partie la plus connue, flamboyante et exigeante physiquement de leur métier, elles n'occupent pas la majeure partie de leur temps de travail. En effet, la plus grande partie de ce temps en service se passe à la caserne, où les contraintes sont également présentes, mais très différentes, voire contraires à celles qui sont vécues dans les interventions.

Tout d'abord, le temps passé en caserne est du temps vécu en mode attente : attendre que la cloche sonne pour indiquer aux pompiers qu'ils doivent intervenir, attendre d'être appelés pour faire le travail qu'ils aiment. Dans ces moments d'attente, l'ennui peut s'installer au sein de l'équipe. Bien que l'ennui puisse être vécu plus fortement dans certaines casernes qui reçoivent peu d'appels, la totalité des participants rencontrés ont souligné qu'ils aimeraient recevoir davantage d'appels. Une certaine inactivité peut être présente dans ces moments d'attente, inactivité pouvant engendrer une fatigue. « La fatigue peut aussi trouver son origine dans l'inactivité. Inactivité fatigante parce qu'elle n'est pas une simple mise au repos, mais au contraire une répression-inhibition de l'activité spontanée » (Dejours, 2008, p. 180). Les pompiers sont contraints à attendre, parfois pendant de longues heures, et se trouvent alors dans cet état de répression-inhibition. Attendre de faire ce qu'ils aiment, de se sentir utiles, de se sentir valorisés, bref, attendre de faire la partie de leur travail qui a le plus de sens pour eux. Également, cette attente signifie que les pompiers doivent être en état d'alerte et prêts à intervenir n'importe quand. Il n'y a jamais de véritable détente ni de relâche de l'état de vigilance : ils doivent toujours être prêts à partir.

De plus, cet état de « qui-vive » est vécu dans une proximité très forte avec les collègues. Passer de longues heures d'attente en caserne signifie vivre un quotidien devenu commun, que ce soit lors des tâches relatives à l'entretien des camions, lors des repas, mais également dans des moments plus privés, comme le moment du sommeil. En effet, la caserne est pour les pompiers un lieu de travail, de réunions, de repas, de détente, un lieu de vie, bref, un lieu caractérisé par une proximité personnelle très grande. Cela implique par conséquent de toujours être avec des collègues et de tout faire à la vue de tous. Cette promiscuité effrite à la longue les barrières entre la sphère privée et la sphère publique. De plus, les pompiers sont vulnérables les uns par rapport aux autres, étant donné que leurs collègues les connaissent en

profondeur, parfois même plus que leur propre conjointe. La ligne est alors mince entre ce qui peut être dévoilé aux collègues à la blague ou ce qui pourrait être blessant pour l'un d'eux. D'ailleurs, les participants ont tous mentionné que, s'ils voulaient faire du mal à d'autres pompiers, ils savent à quel propos les attaquer : ils connaissent les fragilités de chacun de leurs collègues.

Selon les participants, c'est lorsqu'il y a peu d'alarmes que des conflits internes peuvent survenir. La plupart du temps, les conflits ne sont pas trop graves : les pompiers se mettent à s'agacer, ils deviennent moins tolérants, l'impatience se fait sentir. « *Des fois, on s'entend plus que des frères, plus qu'une famille. Mais, des fois, ça devient tendu et on dit : je crois qu'on devrait avoir un feu, c'est devenu trop tendu dans la caserne !* » Par contre, cet état de sous-charge peut aussi être propice au déclenchement de conflits interrelationnels plus sérieux.

3.1.2. UN DEUXIÈME CHEZ-SOI

Malgré ces moments d'attente pouvant générer de la frustration ou des risques accrus d'accrochage entre collègues, être en caserne avec les coéquipiers représente pour plusieurs pompiers un des éléments qui rendent le travail agréable. D'ailleurs, bien que la plupart des pompiers aiment être dans une caserne qui reçoit de nombreux appels, le plus important, selon eux, quand vient le moment de choisir la caserne dans laquelle ils vont postuler, est la bonne entente avec les collègues. « *Il est plus important de trouver une équipe avec qui on se sent bien qu'une caserne qui sort beaucoup.* » « *On aime mieux être appelé moins souvent, mais être dans une bonne équipe.* » Ils passent plusieurs heures ensemble, et la plupart des équipes développent une complicité, une amitié sincère et profonde les uns envers les autres. La caserne devient pour la plupart des pompiers une seconde maison. Ils en parlent comme s'ils rentraient chez eux quand ils rentrent au boulot. « *C'est ma deuxième maison ici, ça c'est sûr. C'est ma deuxième famille.* » Un autre ajoute à ce propos : « *On est chez nous ici.* »

En caserne, lorsqu'ils attendent les alarmes, les pompiers occupent leur temps de différentes façons. Ils font notamment de la vérification d'équipement, nettoient les camions et les bacs de rangement dans le camion après les interventions, participent à des exercices, assistent à de la formation, etc. En plus des activités liées aux interventions, les pompiers effectuent également l'entretien ménager de la caserne. Les activités d'entretien du camion, les formations, les exercices, etc., sont habituellement faits par tous les pompiers en même temps. Plus précisément, mis à part les moments de formation prévus par la Ville, les pompiers choisissent eux-mêmes les moments de travail

communs pour faire le ménage et les diverses tâches d'entretien. Le temps passé en caserne est donc occupé de différentes façons et offre une grande souplesse et une autonomie quant aux moments du travail en caserne. Bien entendu, ces activités peuvent être interrompues à n'importe quel moment par une alarme. « *L'entretien de caserne, on peut le faire dans la journée, il n'y a pas de règles, nous sommes les maîtres de notre horaire, à l'exception de quand ça sonne.* »

Ces moments d'attente se passent la plupart du temps dans un climat où l'humour est facilement palpable : une blague lancée spontanément, des jeux de mots, des taquineries entre eux (cacher le stylo de l'un, boire le verre d'eau de l'autre), etc. L'humour permet aux pompiers de tenir le coup lorsque le temps leur pèse entre les alarmes. Ils restent éveillés et alertes en pensant à la prochaine blague à faire ou, encore, en se rappelant la farce dont ils ont pu être victimes. Selon les participants, l'humour détend l'ambiance à la caserne, ce qui rend le travail agréable : « *Tu commences ton quart de travail le matin et tu ris, c'est important.* » L'humour peut aussi servir d'exutoire aux émotions fortes et à la tension qui peuvent être générées lors de certaines interventions. Il devient alors une défense contre la souffrance humaine dont ils sont témoins, ainsi que le souligne Carpentier-Roy (1995) dans son étude auprès des infirmières. En effet, le rire représente « une libération, une échappée, une manière de ''prendre la main'' sur la situation qui pourrait se retourner sur le sujet lui-même » (Werthe, 2001, p. 200). Cela permet d'alléger l'atmosphère au retour d'une intervention chargée d'émotions. « *On rit même, et surtout plus, en revenant des accidents dramatiques.* »

Lorsque les pompiers sont en attente à la caserne, ils occupent également leur temps par des discussions portant sur les interventions passées. En effet, au retour des interventions, la plupart des équipes réévaluent leur méthode de travail, analysent la façon dont s'est déroulée l'intervention et tentent de trouver un moyen de faire mieux la prochaine fois. Cet exercice est réalisé par l'équipe au complet et, même si l'intervention s'est bien déroulée, l'équipe souhaite y réfléchir :

> *Même si ça va bien, il faut que tu le fasses* [réévaluer l'intervention]. *Il y a des fois, les autres équipes vont dire qu'on exagère ou qu'on accroche dans les détails, mais ce sont ces détails-là, à la longue, qui font qu'on s'améliore. On ne se fera pas croire qu'on a été parfaits. Je ne crois pas à l'intervention parfaite.*

Pour les pompiers, la bonne entente entre collègues à la caserne est une préoccupation constante. Puisque leur travail s'effectue dans un climat de proximité, ces derniers sont préoccupés par les bonnes

relations entre collègues et les problèmes interpersonnels sont rapidement réglés. Contrairement à d'autres milieux de travail où bien souvent seule une politesse cordiale est de mise, les pompiers insistent pour résoudre les problèmes dès qu'ils surviennent. Si des conflits interpersonnels ne sont pas réglés, la lourde ambiance de travail que cela peut créer devient rapidement insupportable pour ces travailleurs qui doivent rester ensemble de longues heures dans une semaine, la plupart du temps en attente d'une intervention. Par conséquent, un climat de respect mutuel est instauré dans la plupart des casernes : ce respect social traduit l'importance de la qualité de la relation à l'autre et rend les moments passés en caserne agréables. La bonne entente en caserne nécessite non seulement un respect mutuel, mais aussi de la discrétion. De plus, les pompiers se décrivent comme étant plus liés que certaines familles et ils développent une amitié sincère et profonde entre eux, parfois plus qu'entre frères et sœurs, selon leurs dires. Ils forment une entité, une équipe dont chacun des membres est très important pour les autres. « *On se sacrifierait pour notre collègue. S'il y a quelque chose de disgracieux à faire, probablement que c'est moi qui vais me proposer, et les autres vont dire ''ah non'', c'est beau, je vais m'en occuper. C'est en dedans de toi, tu es prêt à donner tout pour l'autre.* » Ce climat de respect persiste notamment grâce à des règles sociales instaurées par les pompiers. Il prend sens dans la dynamique interpersonnelle empreinte d'éthique par rapport à l'autre menant à la capacité d'affronter les situations dangereuses. Nous aborderons ultérieurement en détail ces éléments relatifs aux relations sociales.

3.2. LES INTERVENTIONS

3.2.1. LES ÉLÉMENTS SOURCES DE PLAISIR

« *Je pense que je suis pompier dans l'âme, j'ai ça dans le sang et je suis piqué à ça, c'est un peu comme une drogue.* »
Un participant à la recherche

En dépit des contraintes présentes dans leur travail, la passion occupe une grande place dans le discours des pompiers et l'amour de leur métier traverse leur parole. « *Moi, c'est vraiment fort mon amour du métier et à chaque jour j'apprécie mon travail. Je l'apprécie pour toutes ses facettes. J'adore, j'adore vraiment ce que je fais.* » Au cours des entrevues, les pompiers ont utilisé des expressions telles que « [être] *piqué pompier* », « [être] *un vrai pompier* », « *avoir ça dans les veines* ». L'engagement pour le métier est si fort que certains pompiers vont jusqu'à

oublier qu'ils sont en vacances et ils se présentent au travail même un jour de congé. D'autres, par exemple, vont appeler à la caserne pendant leur congé pour s'informer de la journée de leurs collègues et prendre des nouvelles de leurs interventions. D'ailleurs, à ce sujet, il y a une « croyance » qui circule voulant que, lorsqu'ils sont en vacances, les pompiers manquent les interventions les plus intéressantes. Certains vont même jusqu'à souhaiter ne pas prendre leurs vacances, par crainte que ce soit à ce moment que leur équipe soit appelée pour une grosse intervention.

> *Mes coéquipiers me disaient : allez, prends tes congés, tu vas les perdre, l'année se termine. Allez, prends-les, tu es ridicule de ne pas les prendre ! Mais moi, je ne voulais pas les prendre, j'aime mon travail et je le sais qu'ils vont attraper un beau feu si je ne suis pas là. Et finalement, qu'est-ce qui est arrivé ? Ils ont attrapé deux gros feux ! Et moi je n'étais pas là !*

Plusieurs pompiers affirment que, lorsqu'ils sont en congé, ils s'ennuient du travail et ont hâte de revenir à la caserne. Voici un extrait d'une discussion entre pompiers qui décrit bien l'excitation qu'ils ressentent à la veille de retourner au travail après leur semaine de congé[1] du mois.

> – *Moi, le jeudi soir, après une longue période de congé…*
> – *Tu n'es pas capable de t'endormir, hein ?*
> – *C'est ça !*
> – *Moi non plus ! J'ai trop hâte !*
> – *Je me couche et je ne suis pas capable de m'endormir !*

Il ne faut pas oublier que le métier de pompier est d'abord et avant tout un travail axé sur l'aide au citoyen. Les pompiers se considèrent comme étant des personnes venant au secours des citoyens en difficulté : « *On est là pour aider les gens. Moi, personnellement, je suis pompier parce que je veux aider, j'aime beaucoup aider les gens.* » Ils aiment aider et leur travail procure à la plupart d'entre eux un sentiment de gratification et d'utilité pour la société.

> *Quand on revient d'un appel, on a le sentiment d'avoir fait quelque chose qui a peut-être fait la différence dans la vie de quelqu'un. On se sent valorisé, on se sent bien. On dit souvent à la blague, dans le camion, « un autre client satisfait ! » Je trouve que c'est ce qui est le plus accrocheur dans notre métier : d'aider quelqu'un.*

1. Fonctionnant sur une période de 28 jours (4 semaines), chaque peloton (quart de travail) a son cycle de travail. En tout, sur une période de 28 jours, un pompier permanent aura passé 168 heures au travail (en caserne et sur les interventions), ce qui fait une moyenne de 42 heures par semaine. L'horaire des pompiers permanents comprend des quarts de travail de jour (10 h) et de nuit (12 h). De plus, ils travaillent un dimanche complet par mois (24 h) et ont congé 6 jours en ligne par mois.

Aider, c'est ce qui leur permet de passer une belle journée : « *Les journées plates, c'est les journées où il ne se passe rien, où on ne se sent pas utiles, et puis, il y a d'autres journées où on court tout le temps et là, on est super contents, super fiers de nous, parce qu'on a aidé le citoyen.* » Certains vont même jusqu'à parler de relation d'aide aux citoyens.

> *Pour moi, être pompier, c'est de la relation d'aide. Je n'ai rien à vendre, je ne répare rien, j'aide. Des feux, on en éteint, mais on aide de toutes sortes de façons : ramasser de l'eau, intervenir sur un accident de voiture. La relation d'aide, c'est ce que je trouve qui est motivant et gratifiant.*

Dans le cadre de leur travail, ces travailleurs effectuent différentes tâches, toutes liées à l'aide aux citoyens dans le besoin. Ils peuvent intervenir pour des incendies, des accidents de la route, des dégâts d'eau, des fuites de produits toxiques, être appelés à faire des sauvetages en hauteur ou en espace clos, etc. Cette diversité dans les tâches effectuées exige, selon les pompiers, d'avoir des connaissances variées dans divers domaines, comme l'électricité et la plomberie. « *On est des généralistes de l'urgence. On est à l'urgence, on intervient dans toutes sortes de situations : des feux de résidences, des mâchoires de vie lors des accidents d'autos, des feux de cheminée, mettre des pansements, etc.* » Cette diversité de situations crée un contexte de travail dans lequel il n'y a pas de routine associée aux tâches. Les pompiers aiment donc effectuer un travail varié et intervenir dans différentes situations. « *Je trouve que notre champ d'action est tellement vaste. On dit souvent : ça, ça ne m'était jamais arrivé avant, je n'avais jamais fait ça.* »

Ces travailleurs considèrent qu'en plus d'aider le citoyen dans diverses situations ils ont un rôle d'éducation à jouer auprès des citoyens, et c'est également une partie gratifiante de leur travail. En effet, la perception positive du public à leur égard permet aux pompiers d'entrer facilement en contact avec la population et d'informer les gens sur certaines mesures de prudence relatives au domaine des incendies.

> *Il y a toujours des enfants qui viennent visiter les camions et on en profite pour leur glisser un mot au sujet des règles de prudence. Il y a une image dont on peut profiter adéquatement, comme on pourrait en profiter maladroitement. Si les gens ont de l'intérêt pour venir nous voir, servons-nous de cet intérêt-là dans un sens positif et éducatif. Un camion de 700 000 $, c'est gros, ça fait du bruit, ça attire bien des gens. Une fois qu'ils sont près de nous, c'est à nous de passer le message, sinon, je pense qu'on passe à côté d'une partie de notre travail.*

Un des éléments forts qui ressortent de leurs propos comme étant générateurs de plaisir au travail est la relation qu'ils entretiennent avec le feu. On constate que les pompiers sont fascinés, passionnés par le feu : leur discours est la plupart du temps axé sur la beauté du feu ou

sur le sentiment d'excitation qui les habite, les poussant à le traquer, à le trouver et à le « taper » (l'éteindre). En ce qui concerne plus précisément la beauté du feu, les pompiers ont tous en tête les souvenirs de belles flammes. Ils trouvent le feu beau et peuvent même se surprendre à l'admirer, à le contempler :

- *Il y a des feux qui sont beaux à voir et d'autres moins beaux. Ça dépend. Il y en a que tu ne verras rien. Tu vois des lumières rouges, c'est tout. Mais des fois, tu vas voir la flamme rouler.*
- *Ça c'est beau… on le regarde, le temps de dire wow… une fraction de seconde.*
- *On a eu un feu une fois, je m'en souviens. C'était dans un cabanon fait en petites planches très sèches et ça brûlait très fort. J'ai crié aux autres : « Hey, les gars, c'est beau han !!! » Le feu roulait au plafond, c'était vraiment très très très beau.*

Les pompiers s'amusent à se raconter leurs beaux feux, à visionner des images d'incendie et à donner vie à cet élément. Ils ont pour la plupart le désir d'être celui qui va réussir à trouver et à éteindre le foyer d'incendie lors d'une intervention. « *Le plus excitant, c'est d'être le premier en avant, c'est d'éteindre le feu, c'est de le voir.* » « *Notre cerise sur le sundae, c'est d'avoir le feu en avant de nous autres, avoir la lance, être en avant et contrôler le feu, de jouer avec lui.* »

La plupart des groupes souhaitent être les premiers arrivés sur les lieux de l'intervention, ce qui leur permet d'être chargés de tâches qu'ils estiment intéressantes. Dans le fonctionnement d'un service incendie, la première équipe arrivée sur les lieux a de fortes chances d'entrer dans l'incendie. Les équipes qui arrivent en second ou en troisième sur les lieux de l'incident ont habituellement comme tâches de sécuriser les lieux, de faire de la recherche de propagation dans les autres bâtiments, etc. Les pompiers appellent « la belle *job* » toutes les interventions dans lesquelles ils ont un rôle direct à jouer. « *Le "crunch", le fun, c'est d'entrer dans la bâtisse. Entrer pour aller taper le feu. La première équipe qui va arriver va pouvoir le faire. C'est pour ça qu'on aime ça arriver les premiers. Tout le monde sait que le matin on se lève pour aller au feu.* » Pour eux, mettre les bâches pour protéger les biens, faire la vérification de propagation dans d'autres bâtisses, ramasser les tuyaux, faire le déblai, etc., représentent des tâches moins aimées. « *Ce qu'on aime le plus, c'est aller au feu. Pour nous, c'est un privilège. Mais si le chef nous fait faire du déblai ou vérifier les autres bâtisses, on sait que c'est utile, mais c'est pas notre passion.* »

Du discours des travailleurs ressort un constat évident : lorsqu'ils participent à une intervention, le fait que leur travail soit intense et poussé par le temps ne représente pas pour eux une source

de souffrance, bien au contraire. La plupart des pompiers aiment que leur travail soit mouvementé : ils souhaitent être sollicités fréquemment, avoir à travailler fort et rapidement. Ils ont souvent parlé, lors des entrevues de groupe, du désir de travailler dans des interventions d'envergure. Ils sont toujours à demander plus de feux, plus de gros feux. Ils souhaitent en outre être reconnus par les chefs aux opérations comme faisant partie d'équipes performantes, ce qui leur permet d'avoir accès à des tâches plus exigeantes, plus intéressantes selon eux. Par exemple, ils souhaitent se faire appeler pour intervenir sur un autre territoire que le leur, pour venir prêter main-forte à une équipe. Il s'agit pour eux d'une expérience très valorisante et qui leur permet d'avoir plus de travail que s'ils intervenaient seulement sur leur territoire. Bien entendu, ce désir d'être appelés souvent pour intervenir, d'avoir des tâches très exigeantes lors des interventions est aussi une attitude en réponse aux longs moments d'attente que doivent vivre les pompiers. Quand ils sont enfin appelés à intervenir, la quantité de travail à effectuer n'est pas une contrainte pour eux. Tout cela, jumelé à la passion du métier décrite par plusieurs pompiers, permet de comprendre qu'ils souhaitent avoir beaucoup de travail.

3.2.2. GÉRER LA MONTÉE D'ADRÉNALINE

Lorsque la cloche sonne en caserne et que les pompiers sont appelés sur une intervention, une fébrilité et une hausse d'adrénaline sont vite ressenties. C'est le moment le plus apprécié et le plus exaltant pour ces travailleurs : ils sautent avec enthousiasme dans le camion et sont fébriles à l'idée de découvrir le feu qui les attend. « *C'est le but de notre travail. On est devenus pompiers parce qu'on aime le feu, on aime ça.* » D'ailleurs, un pompier décrit le passage entre l'état d'attente et le moment où la cloche sonne en caserne :

> *Je crois que les pompiers, on est des consommateurs d'adrénaline. C'est notre drogue. On part d'un état tranquille, et puis bang, une alarme : nos pulsations cardiaques montent à 200 %, puis l'adrénaline embarque, le cœur bat vite. C'est ce « rush-là » que j'aime. Je crois qu'aucune drogue ne peut donner ça.*

Ce ne sont pas toutes les casernes qui ont le même volume d'appels. Les casernes aux limites d'une ville sont appelées à sortir moins fréquemment, et la plupart des pompiers n'aiment pas s'y retrouver. Cependant, même les équipes d'une caserne qui a un volume d'appels « normal » souhaiteraient que la cloche sonne plus souvent. Quand ils sont en attente dans la caserne, le moindre bruit venant de la « boîte à sirène » les fait sursauter : ils ont hâte que l'appel soit

pour eux. Précisons ici que la communication venant de la centrale se fait entendre dans toutes les casernes et que c'est l'équipe désignée qui répond à l'appel. Les pompiers sont donc aux aguets dès qu'ils entendent l'alarme qui précède le message indiquant à quelle caserne l'appel est destiné. Quand le message indique que c'est leur équipe qui doit intervenir, il y a une très forte réaction d'enthousiasme de la part des travailleurs.

> *Quand ça sonne, je fonce et, des fois, je me dis qu'il y a quelqu'un de plus important que mes enfants qui a besoin de moi.*
>
> *Nous, on est une équipe qui aime aller au feu et aider les gens. Dès que l'alarme est donnée, on court et puis on embarque dans le camion. On y va, et on est contents d'aller travailler.*

Dans le camion, l'excitation monte d'un cran s'ils entendent sur les ondes que l'alarme incendie est confirmée ou qu'il y a réellement des blessés sur le lieu d'un accident. En effet, plusieurs appels vont s'avérer non fondés. Prenons par exemple les appels pour des systèmes d'alarme : selon les pompiers, environ 90 % s'avèrent non fondés. Dans le cas d'une annulation d'appel, les pompiers doivent retourner à la caserne. C'est une grande déception pour eux. À l'opposé, quand l'appel est fondé, à l'excitation de la cloche qui sonne en caserne s'ajoute l'enthousiasme d'avoir à réellement intervenir. « *Il n'y a pas un feu qui ne nous tentera pas d'aller. Ça, c'est certain.* »

Un « *vrai gros feu* » ou un « *vrai gros accident* » sont pour eux l'occasion d'enfin mettre en pratique leurs connaissances et leurs habiletés. Voici les propos d'un pompier qui décrit le type de feu qu'il préfère :

> *Mon plus gros feu en carrière, c'est certain qu'il m'a marqué et que je m'en souviens. J'avais vraiment aimé ça. Il était tellement beau ! J'avais travaillé longtemps, dans la fumée. Travailler pas de fumée, ça c'est vraiment ennuyant, parce que le niveau de « challenge » n'est pas important. Tandis que quand tu travailles et que tu ne vois pas grand-chose, ça augmente le plaisir.*

L'excitation, que la plupart appellent adrénaline, est au maximum durant le trajet entre la caserne et le lieu d'intervention. Néanmoins, les pompiers ont insisté sur le fait qu'ils doivent savoir gérer cette adrénaline et ne pas se laisser envahir par trop d'excitation, trop d'enthousiasme durant le trajet en camion. En effet, lorsqu'ils sont en route, les pompiers doivent prêter attention aux détails qui leur viennent de la centrale d'appels au sujet de l'intervention qui les attend et ils discutent avec leur lieutenant de la façon dont ils vont

s'y prendre pour agir le plus rapidement et efficacement possible. Ils préparent leur action à partir des brèves informations qu'ils reçoivent à la radio.

Les pompiers doivent réussir à gérer l'« adrénaline » ressentie durant le trajet afin d'être capables de se concentrer, d'écouter attentivement les détails fournis à la radio et d'établir un plan de match. Cependant, ils doivent aussi (et surtout) savoir gérer leur niveau d'adrénaline, l'excitation qu'ils ressentent en voyant le feu lorsqu'ils arrivent sur les lieux de l'incendie. En fait, c'est à ce moment que le défi est le plus grand pour eux : trop d'adrénaline et d'excitation peut les conduire à vouloir entrer trop rapidement dans la bâtisse en flammes ou à faire des gestes qui peuvent entraîner des erreurs lors des interventions, ce qui aurait pour effet de mettre leur propre vie, ou celle de leurs collègues en danger, en plus de mettre en péril la réussite de l'intervention. Par exemple, les participants mentionnent que de jeunes pompiers ont parfois de la difficulté à gérer cette adrénaline au début de leur carrière : en effet, ceux-ci sont tellement énervés et préoccupés à trouver le feu quand ils arrivent sur l'intervention que certains vont carrément oublier de mettre leurs gants ou, encore, vont arroser trop rapidement le feu. Notons qu'arroser rapidement le feu n'est pas toujours la bonne tactique pour les pompiers : le feu, s'il est petit, ne doit pas être éteint immédiatement, car cela cause une fumée dense, qui empêche de vérifier dans la pièce s'il n'y a pas d'autres foyers d'incendie. Une fois que cette vérification est terminée, les pompiers peuvent arroser le feu qu'ils ont découvert. De plus, les pompiers expliquent que fois, ils ressentent tellement d'adrénaline qu'ils pourraient ne pas être conscients qu'ils se blessent et continuer à travailler malgré une blessure. Selon leurs dires, ils éprouvent une sorte de puissance qui les pousse à foncer et à entrer dans un édifice en flammes avec tout le courage que cela demande, mais cet aveuglement causé par un trop-plein d'excitation peut également les conduire à prendre de mauvaises décisions et les exposer à des dangers.

L'adrénaline doit donc être un moteur pour bien travailler, mais cette adrénaline doit aussi être contrôlée pour ne pas empêcher le pompier de réfléchir et d'analyser correctement la situation. Par conséquent, les pompiers doivent être capables de trouver l'équilibre entre le désir de foncer et la prudence. Ils doivent avoir la « *drive* » d'entrer et d'agir rapidement, mais ne pas trop pousser et manquer les signes. Un extrême ou un autre peut être dangereux. Les pompiers considèrent que cette frontière entre le trop ou le pas assez est parfois mince. Il faut savoir doser l'énergie, trouver la juste mesure. « *Le défi, c'est d'être capable de tirer la ligne entre trop en faire ou pas assez en faire.* »

Nous verrons ultérieurement comment le collectif de travail des pompiers élabore des stratégies afin de canaliser leur niveau d'adrénaline et intervenir sans se laisser envahir par la fascination du feu.

3.2.3. PÉNIBILITÉS DU TRAVAIL LORS DES INTERVENTIONS

À travers le discours des pompiers, il est possible de relever les dangers, les contraintes, bref, les aspects pénibles de leur travail. Tout d'abord, les conditions dans lesquelles ils travaillent lors des interventions sont particulièrement difficiles : dans la chaleur extrême, entourés d'éléments dangereux tels que le feu, l'électricité, les produits chimiques, les vapeurs toxiques. Ils courent toujours le risque de se blesser, de se brûler et frôlent même parfois la mort. Le travail de pompier comporte par conséquent de nombreuses exigences, notamment sur le plan physique. Au cours d'une intervention, leur corps est mobilisé et poussé à la limite de l'effort physique, souvent de façon soutenue. Une grande force physique doit être déployée : il faut travailler fort, pousser fort, tirer fort, et tout cela, rapidement et parfois pendant de très longs moments. Chaque geste et chaque déplacement sont toujours une course contre la montre, une course contre le temps qui fait des ravages et qui augmente, chaque seconde, la dangerosité de l'endroit dans lequel les pompiers interviennent.

De plus, cette rapidité d'action doit s'effectuer malgré le port de l'habit de combat et de l'appareil respiratoire, lesquels ajoutent un poids d'environ 35 kg sur les épaules des pompiers. Leur équipement limite les mouvements fluides et rend la communication avec les collègues ardue. En outre, les tuyaux que les pompiers utilisent crachent des jets d'eau d'une puissance parfois tellement élevée qu'ils doivent être deux pour s'en servir : un pompier s'appuie contre le dos de celui qui tient le boyau pour assurer que ce dernier ne soit pas propulsé par en arrière, étant donné la force du jet. Les conditions climatiques ajoutent à la pénibilité de la tâche : la chaleur intense à l'intérieur du bâtiment en flammes, le froid l'hiver qui fait geler automatiquement l'eau qui sort des tuyaux et qui tombe sur le sol, le rendant alors très glissant, de même que les barreaux d'échelle, sans compter le poids de la glace sur l'habit de combat des pompiers causée par le gel immédiat de l'eau ou de la vapeur qui se trouve sur leur habit, etc. Le corps est mis en péril. Ce péril tient d'une part au danger immédiat de se faire blesser ou de mourir, parce que brûlé, écrasé ou asphyxié. Il tient, d'autre part, au danger plus sournois que représentent des maladies professionnelles contractées à la suite d'une exposition à des produits toxiques ou à des fumées nocives et qui peuvent se déclarer après plusieurs années.

Le travail est intense physiquement : monter rapidement les marches, travailler dans la fumée, dans l'eau et la vapeur brûlante, éviter de tomber, se protéger des morceaux de toit ou de plafond qui se détachent, etc. Il est également intense sur le plan cognitif : pour éviter d'être pris au piège dans un effondrement, dans une déflagration, pour éviter d'être brûlé, d'être électrocuté (par un de ces fils dénudés qui pendent du plafond, alors que la compagnie d'électricité n'a pas encore coupé le courant) ou encore pour éviter d'entrer en contact avec des produits dangereux, le pompier doit toujours être très vigilant. De plus, étant donné que la quasi-totalité des interventions sont uniques, les pompiers ne peuvent pas prévoir ce qui va arriver : cela signifie pour ces travailleurs qu'ils doivent toujours être concentrés et à l'affût des signes présents lors d'une intervention afin de mieux comprendre l'incident dans lequel ils se trouvent, de bien suivre le déroulement de l'intervention et d'intervenir rapidement et adéquatement. Il leur faut donc être attentifs aux bruits, aux odeurs, aux couleurs qui changent, car ce sont des indications permettant d'analyser correctement la situation.

Les pompiers ne peuvent jamais baisser la garde et, surtout, ne jamais tenir pour acquis qu'une situation qui semble sous contrôle va bien se terminer. S'ils relâchent leur vigilance, les conséquences peuvent être dramatiques. Le feu est subtil, sournois même, parfois difficile à trouver et il peut s'emporter violemment, créant des dégâts instantanés comme un embrasement soudain et généralisé (*flashover*) ou une explosion de fumée (*backdratf*). Bien protégés par le masque de leur appareil respiratoire, les pompiers pénètrent dans la bâtisse en flammes et circulent dans une fumée hautement toxique. Cependant, l'autonomie respiratoire dont ils disposent est de courte durée : leur bouteille d'oxygène contient environ 15-20 minutes d'air sain. Si les pompiers restent prisonniers du bâtiment, incapables de sortir à temps pour changer leur bouteille, ils s'asphyxient dans leur masque ou décident de retirer ce dernier. C'est alors l'intoxication assurée, puisqu'ils inhalent les substances présentes dans la fumée, telles que le monoxyde de carbone, les différents acides et les fumées des métaux en combustion. Ils doivent donc tout faire pour ne pas rester pris à l'intérieur de la bâtisse et demeurer toujours conscients de l'endroit où ils se trouvent afin d'arriver à ressortir rapidement en cas de besoin. La vigilance nécessite aussi des habiletés d'orientation spatiale pour savoir où ils se situent à travers la fumée dense qui rend la vision quasiment nulle.

Malgré la fatigue engendrée par les efforts physiques, les communications rendues difficiles par le port de l'habit de combat, le stress de l'intervention, l'urgence et la rapidité avec laquelle les gestes

doivent être effectués, malgré les éléments dangereux qui se trouvent sur leur chemin, les pompiers doivent toujours rester vigilants, car la moindre erreur peut engendrer des conséquences catastrophiques, tant pour le pompier que pour son collègue ou pour un citoyen. Les pompiers sont responsables non seulement de leur propre sécurité, de leur propre vie, mais aussi de celle de leurs collègues et de celle des citoyens. De plus, c'est pendant de longues heures de combat qu'ils doivent fournir ces efforts très intenses, tant sur le plan physique que sur le plan de la vigilance, pour ne pas se faire « prendre » par le feu mais au contraire réussir à le maîtriser.

Selon les pompiers, la dangerosité du métier a évolué depuis quelques années. Les matériaux sont aujourd'hui plus inflammables et les maisons sont construites de façon moins solide, ce qui augmente les risques d'effondrement. En contrepartie, les pompiers estiment qu'ils sont mieux équipés qu'autrefois pour faire face à diverses situations : ne serait-ce qu'en raison du port de l'appareil respiratoire qui empêche d'être atteint par les diverses fumées et qui diminue les risques de développer certains cancers causés par la fumée avec laquelle ils sont en contact. Ils considèrent donc que leur métier est de plus en plus dangereux et de plus en plus exigeant, mais que leur équipement est plus sophistiqué. Ils se sentent donc mieux protégés. Il est toutefois important de souligner que, si cet équipement mieux adapté leur permet d'entrer plus vite dans les bâtisses en flammes et d'y demeurer plus longtemps, cela augmente par le fait même le risque d'être pris au piège dans un effondrement. D'ailleurs, les participants expliquent que les structures, construites avec des matériaux moins solides et plus inflammables, s'affaissent plus rapidement qu'autrefois.

Le travail de pompier n'est pas seulement exigeant sur les plans physique et cognitif, mais aussi sur le plan relationnel. Il s'agit d'un travail dans lequel la relation à l'autre, en caserne certes, mais aussi lors des interventions, est d'une grande importance. Les pompiers doivent absolument être en mesure de créer rapidement un véritable climat de confiance mutuelle entre collègues d'une même équipe : leur sécurité et même leur vie en dépendent. En effet, dans le type de travail qu'effectuent les pompiers, la confiance entre les collègues est un élément central étant donné que, lorsqu'un pompier travaille, il n'a pas le temps de se demander où est son coéquipier ou encore si son collègue va penser à apporter tel ou tel outil. Tout doit se faire rapidement et il n'y a pas de place pour l'hésitation. Et, par-dessus tout, les pompiers doivent avoir l'assurance que, s'il leur arrive un accident, leur collègue sera capable de les sortir d'une situation fâcheuse lors

d'une intervention. Les pompiers doivent se faire confiance aveuglément, bien se connaître et savoir qu'ils peuvent compter les uns sur les autres quoi qu'il arrive.

> *C'est important qu'on se connaisse sur tous nos angles. On se met à nu complètement, psychologique, physique, tout, on se connaît tous pas mal bien. Donc, on sait comment le gars va réagir sur le feu. Quand on est fatigué, quand ça fait deux heures, trois heures qu'on est sur un feu et qu'il reste encore de l'ouvrage et qu'il faut se dépasser : si le gars est connu en caserne pour être celui qui fait toujours sa petite affaire et qui se fout de tout le monde, eh bien, tu sais qu'il ne viendra pas t'aider. On se taquine un peu entre nous à la caserne pour se connaître, tester l'autre.*

Ce travail comporte également une part de pénibilité psychologique lorsque les pompiers sont confrontés à la souffrance des citoyens. En effet, les pompiers peuvent ressentir vivement certaines émotions lors des interventions, telles que la culpabilité ou l'impuissance, ou encore certains se considèrent comme étant le dernier témoin de la vie de la victime.

> *Quand j'arrive sur une intervention et que j'ai à toucher à la victime ou aller vraiment près d'elle, je me rends compte que je suis témoin que pour cette personne, ça s'arrête ici. Je me rends compte que cette personne-là est peut-être attendue par quelqu'un à la maison et qu'elle n'arrivera jamais. J'ai l'impression que je suis le dernier témoin de la vie de la personne.*

La mort d'un citoyen sur les lieux d'intervention est un phénomène qui touche les pompiers, surtout quand la personne décède au cours de l'intervention. Il semble toujours y avoir un certain sentiment de culpabilité, d'échec, qui rend la situation plus difficile émotionnellement. Un pompier raconte d'ailleurs, avec une émotion contenue, qu'il se souvient d'un décès sur les lieux d'intervention :

> *Quand ils nous annoncent qu'il y a un décès sur une intervention, ça nous touche directement au cœur. Tu te souviens, la madame qui est décédée ? Je t'ai demandé comment elle allait et tu m'as dit qu'elle était morte. Ça, ce n'est pas facile…* [long silence]. *On a travaillé fort, mais elle est décédée.*

3.2.4. LES PEURS

Ces différents éléments liés aux interventions peuvent engendrer de la peur chez le travailleur qui y est confronté. De fait, conscients de la dangerosité du métier lors des interventions et des divers éléments pouvant causer des blessures et dans certains cas la mort, les pompiers peuvent avoir peur d'être blessés, voire de mourir. L'électricité, les

contaminants biologiques, toxiques, la fumée et les flammes sont autant d'éléments susceptibles de compromettre l'intégrité physique des pompiers. Cette mise en péril du corps n'est donc pas sans susciter de la peur. Aussi, considérant les responsabilités qu'ont les pompiers sur la vie des autres, on comprend aisément qu'une des peurs qui occupent une place importante dans ce métier est la peur de mal effectuer une recherche, d'omettre de faire une vérification, de mal exécuter tel ou tel mouvement, la peur d'être responsable d'un mauvais déroulement de l'intervention, la peur d'être responsable d'un décès, en un mot, la peur de commettre une erreur qui serait fatale.

Toutefois, mis à part la crainte de faire une erreur, ces peurs ne sont pas exprimées de façon directe par les pompiers, qui ne parlent que très peu des peurs liées aux dangers de blessures et de mort. De fait, suivant le raisonnement de la psychodynamique du travail, si des stratégies collectives sont mises en place par les travailleurs et sont efficaces, il peut n'y avoir aucune trace de peur ou de souffrance dans le discours des travailleurs. Par conséquent, c'est par l'analyse des comportements collectifs, des stratégies instaurées collectivement que l'on passe pour comprendre ce qui est générateur de peur : là où se trouvent des stratégies, se trouve une peur contenue. Autrement dit, n'étant pas toujours observables directement, les peurs et les souffrances doivent être décodées. En effet, « lorsque les défenses sont très efficaces, on ne trouve pratiquement plus de traces de peur dans le discours ouvrier. Aussi, pour la mettre en évidence, faut-il en chercher les signes indirects que sont précisément les systèmes défensifs » (Dejours, 2008, p. 107). C'est ce détour que nous avons emprunté pour comprendre les éléments générant de la peur et ainsi mieux saisir le rapport qu'entretiennent les pompiers avec leur travail et plus précisément avec les contraintes et les peurs qui peuvent y être associées. Ces peurs seront analysées plus en profondeur lorsque nous aborderons les stratégies défensives mises en place pour contrer les effets délétères du travail et pour contenir les peurs qui peuvent être vécues dans l'exercice du métier de pompier.

CHAPITRE 4

STRATÉGIES COLLECTIVES DE DÉFENSE POUR AFFRONTER LES RISQUES DU MÉTIER

Dans les chapitres précédents, nous avons démontré que certains risques et certains éléments pénibles sont présents dans le métier de pompier : risque de blessures, urgence dans l'exécution du travail, efforts physiques et cognitifs importants et parfois sur de longues périodes, responsabilité envers les citoyens, proximité interpersonnelle avec les collègues en caserne, contact avec la souffrance humaine, confrontation à des éléments dangereux (le feu, les produits chimiques, l'électricité), risque de mort, etc. À cela s'ajoutent les différentes peurs qui peuvent survenir lors des interventions : peur d'être blessé ou de mourir et peur de faire une erreur. En effet, bien que la peur ne soit pas toujours exprimée de façon directe, elle est palpable dans le discours des pompiers lorsque certains thèmes sont abordés. Néanmoins, malgré le fait qu'ils soient exposés à ces diverses contingences, les pompiers sont en bonne santé mentale, comme le démontrent les résultats de l'étude présentée au chapitre 1, notamment en ce qui a trait au faible taux de participants atteints de stress post-traumatique ou d'épuisement professionnel. En analysant les propos qu'ils ont tenus lors des entrevues de groupe, il est possible de dégager une compréhension de la façon dont les pompiers font face à ce type de travail. En effet, à la lumière de la théorie de la psychodynamique du travail (telle que décrite au chapitre 2), il est possible de comprendre que

des stratégies collectives de défense sont instaurées par les pompiers afin de rendre supportables les dimensions de pénibilités, de risques et de peurs présentes dans leur métier. Certains travailleurs peuvent même paraître insouciants face au risque, semblant ignorer les risques associés à leur métier. À ce propos, Dejours (2008, p. 112) explique, en faisant référence aux travailleurs du bâtiment, que « le risque ? Mieux que tous les autres, ils le connaissent et ils l'éprouvent dans leur vie quotidienne. Le vécu de peur existe effectivement, mais il n'apparaît qu'exceptionnellement à la surface. C'est qu'il est contenu, autant que faire se peut, par les systèmes de défense. »

Ainsi, suivant le cadre compréhensif de la psychodynamique du travail, il devient intéressant d'identifier et d'analyser les stratégies collectives de défense mises sur pied par les pompiers et permettant à plusieurs d'entre eux de résister psychologiquement aux souffrances vécues dans leur travail. D'ailleurs, ainsi que le souligne Molinier (2006), la maladie se déclare lorsque les défenses ont échoué et, dans le cas des pompiers, la maladie ne semble pas présente outre mesure, ce qui signifierait que des stratégies défensives sont mises en place et seraient efficaces pour un grand nombre de pompiers.

Ce chapitre décrit certaines stratégies collectives de défense élaborées par les pompiers qui leur permettent de résister aux effets pathogènes du travail. Rappelons que les stratégies collectives de défense sont intentionnelles, mais inconscientes (Molinier, 2006). Ainsi, nous verrons que les pompiers ont développé des stratégies défensives pour contrer les différentes peurs qui pourraient être générées par le contact avec les risques de leur métier. Car laisser la peur envahir l'être humain a des conséquences paralysantes pour un travailleur, en ce sens que « si la peur n'était pas neutralisée, si elle pouvait surgir à tout moment pendant le travail, alors, les ouvriers ne pourraient continuer leurs tâches plus longtemps » (Dejours, 2008, p. 112). De plus, un collectif de travail fort et des espaces de parole exceptionnels, où le rapport aux événements et au travail peut se jouer sont d'autres éléments qui seront présentés pour aider à comprendre la façon dont les pompiers évoluent à travers les risques et les peurs dans leur métier. Puis nous nous intéresserons à la reconnaissance, garante de la santé psychologique des travailleurs, avant de conclure avec une analyse du rôle du plaisir dans le travail, plus particulièrement comme opérateur de la santé psychologique.

4.1. RENVERSEMENT DE LA POSITION FACE AU DANGER : LES GUERRIERS DU FEU

« *Là où croît le danger croît aussi le salut.* »
Hölderlin, poète allemand (1770-1843)

Le feu est la raison première du travail des pompiers et ceux-ci doivent conjuguer avec cette réalité qui comporte de nombreux dangers. Le fait d'être confrontés, dans la plupart de leurs interventions, à certains risques d'atteinte à leur intégrité physique n'est pas sans susciter de la peur chez les pompiers. Pourtant, quand ces travailleurs parlent du feu, c'est avec plaisir, défi et fascination. Ils aiment intervenir sur des lieux incendiés avec des feux éclatés et confirmés. Ils utilisent très peu le mot peur : ils vont plutôt parler de craintes passagères et de l'importance d'être conscients du danger. En effet, selon eux, pour être un bon pompier, il faut être conscient que certaines situations peuvent être à risque et il est normal d'avoir des craintes à certains moments : ils reconnaissent alors leur vulnérabilité face au feu. Cependant, bien qu'ils soient conscients de leur vulnérabilité, ils doivent tout de même affronter régulièrement des situations risquées qui pourraient générer de la peur : ce n'est pas parce que les pompiers reconnaissent leur vulnérabilité qu'ils sont pour autant à l'abri de la peur d'être blessé ou tué par le feu. S'il fallait que les pompiers ressentent de la peur chaque fois qu'ils entrent dans les flammes, ce métier serait insoutenable.

Tout comme certains autres travailleurs qui sont en situation de risque dans leur profession (travailleurs du bâtiment, des travaux publics, des industries de préparation de produits toxiques, pilotes de chasse, etc., Dejours, 2008 ; monteurs de ligne, Brun, 1992), les pompiers doivent conjuguer avec une réalité comprenant des dangers et trouver des moyens pour limiter au minimum les réactions de peur qui sont associées à ces situations périlleuses. Par conséquent, comme le souligne Alderson (2001) dans ses écrits au sujet des infirmières côtoyant la mort dans un département de soins de longue durée, il est possible de remarquer une forme de déni chez les pompiers. Le déni porte sur les risques et sur les dangers présents dans le travail. Ce déni, qui est « une transformation de la perception qu'[a le sujet de la réalité] » (Brun, 1992, p. 53), est mis en place à travers la modification de la perception que les pompiers ont de la réalité composée de feu et de divers risques présents lorsqu'ils interviennent dans un bâtiment en flammes. Ce déni leur permet de refuser de reconnaître la réalité qu'ils affrontent (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 115), en modifiant la perception qu'ils ont des risques. Outre le déni, nous constatons la présence d'une négation de la part des pompiers à l'égard des sentiments de peur et d'anxiété qui peuvent découler de leur travail.

La négation renvoie à ce qui permet à l'individu de nier le fait que certains sentiments lui appartiennent (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 112). En ce sens, bien que les pompiers soient en partie conscients que leur travail est dangereux et conscients de leur vulnérabilité, ils affirment que cela n'engendre pas de peur chez eux et que, bien au contraire, ils adorent intervenir sur les événements de grande ampleur et présentant de nombreux risques. Cette absence de sensation de peur chez les pompiers montre que les effets sédatifs de la stratégie collective de défense visant à nier le caractère angoissant des interventions leur sont profitables. Ainsi, le déni, par la transformation de la réalité en un univers de guerriers et la négation des affects qui y sont liés, empêche la peur d'advenir à la conscience des pompiers. Ces derniers peuvent alors travailler efficacement dans cet univers rempli de dangers tout en étant exposés chaque jour à des situations risquées.

En ce sens, nous verrons comment les pompiers modifient leur perception de la réalité dangereuse en transformant cette dernière en un univers de chasse dans lequel ils s'unissent pour capturer, traquer et tuer le feu, qu'ils appellent le diable, la bête. Nous verrons aussi que, dans cet univers, le plaisir occupe une place centrale. Par conséquent, la peur qui pourrait être ressentie face au feu et aux différents dangers est subvertie en un plaisir immense à traquer en équipe l'ennemi, et tout le caractère anxiogène de l'opération est par le fait même occulté, nié.

4.1.1. LA CHASSE CONTRE L'ENNEMI

Bien que les pompiers considèrent le feu comme un élément fascinant, beau, captivant et excitant à combattre, ils le décrivent également comme un ennemi à abattre. Ils se sentent investis d'une mission et leur quête est d'attraper ensemble, en équipe, ce feu : c'est la chasse à l'ennemi.

- *C'est nous contre le feu, il ne faut pas que le feu gagne.*
- *On ne veut pas qu'il se propage.*
- *C'est un combat, un combat incendie. C'est le feu ou c'est nous.*

Différents éléments de l'univers des pompiers traduisent l'ambiance guerrière qui s'est installée : les pompiers parlent de stratégie de guerre, ils vont analyser la guerre qu'ils viennent de terminer, écouter les stratégies de guerre des autres guerriers pour apprendre et concevoir de meilleures tactiques, etc. Les pompiers se racontent leurs récits glorieux, leurs hauts faits d'armes, leurs réussites, de la même façon qu'il est fréquent d'entendre les hommes dans la société parler de leur partie de chasse et se vanter de la grosseur de la proie qu'ils ont

attrapée. D'ailleurs, il n'y a rien d'excitant pour un pompier à capturer une petite proie (un petit feu n'est pas excitant), mais l'équipe qui a réussi la grosse prise est admirée et enviée de tous. Cette représentation guerrière du métier est palpable jusque dans les termes utilisés par les pompiers pour désigner leurs outils de travail et leurs tactiques d'intervention. C'est avec une lance qu'ils attaquent le feu. Ainsi est nommé le tuyau d'arrosage, tel un outil de combat utilisé depuis des millénaires lors des affrontements guerriers de l'homme à travers l'histoire. Les tactiques d'intervention sont également désignées par des termes relatifs à la guerre : une stratégie offensive (entrer à l'intérieur du bâtiment pour trouver et éteindre le feu), une stratégie défensive (rester à l'extérieur du bâtiment et tenter de contenir la propagation du feu), attaquer le feu, faire un déploiement de la troupe guidée par le chef, etc.

Afin que cet univers de chasse et de défis créé par les pompiers subsiste, ces derniers utilisent la personnification du feu (anthropomorphisme). Les pompiers nomment le feu la « bête » ou le « diable » et, par le processus de personnification, le feu devient un personnage familier à qui les pompiers peuvent s'adresser, se mesurer, se confronter et essayer de le traquer, de le « taper ». En donnant une vie et une forme au feu, il est plus facile de contrôler le personnage, la bête que de contrôler le feu, élément naturel et hautement dangereux. L'élément destructeur qu'est le feu devient celui qu'ils chassent en équipe.

La perception de la réalité est donc modifiée : cet univers de chasse, dans lequel les pompiers se mesurent au diable, permet d'inverser le principe de danger. Ce n'est plus le feu qui peut tuer les pompiers, mais bien les pompiers qui, en équipe, cherchent la bête pour l'abattre. De la position de proie ou de potentielles victimes, ils deviennent chasseurs, prédateurs du feu : il leur faut tuer avant d'être tués. Ils vont au-devant du danger pour le maîtriser ou se donner l'illusion qu'ils le maîtrisent. C'est eux qui chassent le diable, qui le traquent, ce n'est plus le feu qui peut s'abattre sur eux, s'attaquer à eux indépendamment de leur volonté. En ce sens, un renversement de position s'opère : d'une position passive, les pompiers deviennent actifs, proactifs, dominant le feu en allant à sa rencontre. Dejours, parlant de certains travailleurs qui modifient aussi de cette sorte leur perception du danger, souligne que ce revirement agit de la façon suivante : « De victimes potentielles, passivement exposées à un risque non contrôlé, ils deviennent acteurs volontaires d'une pantomime dont ils maîtrisent, cette fois, le scénario. Grâce à ces stratagèmes, ils parviennent à s'affranchir de la perception constante et douloureuse du risque et de l'incertitude ».

Dans ce contexte guerrier, il n'est pas surprenant de déceler certains comportements traduisant l'excitation et la bravade des pompiers face au feu lors d'une intervention. Par exemple, même si leur bouteille d'oxygène « sonne[1] », certains restent à l'intérieur du bâtiment quelques minutes pour travailler encore un peu, pour être celui (ou l'équipe) qui va trouver le feu ou qui va réussir à le « *taper* ». « *Rester, pour être celui qui va attraper le feu, même si la bouteille sonne et même si on se chauffe le visage.* » Brun (1992) présente aussi ce phénomène chez les monteurs de lignes qui défient le danger par des pratiques de *challenge* pour renverser le rapport au danger : « les monteurs introduisent le risque et l'incertain, ils ne le subissent plus puisqu'ils en sont, en quelque sorte, les créateurs du moment » (p. 207). Puis, lors de la guerre, il se peut que le corps garde des traces des événements passés : le corps est marqué à la suite de ce désir de trouver la bête, à la suite du combat avec le diable.

> *J'ai trouvé le feu, je l'ai arrosé et ma bouteille sonnait toujours. Il y avait l'autre équipe qui était là et qui le cherchait aussi, mais c'est nous qui l'avions trouvé donc j'ai voulu rester là. Mais, étant donné que je n'avais pas ma cagoule, j'avais les oreilles toutes noires et le visage tout noir.*

LeBreton (1991), dans son ouvrage *La passion du risque*, parle du même phénomène du corps marqué chez les individus qui ont des pratiques sportives extrêmes et risquées : « Plus le corps est marqué, plus grandes sont la mémoire et la plus-value symbolique de l'événement » (p. 69). Les pompiers se racontent d'ailleurs ces histoires de feu au cours desquelles ils ont gardé des séquelles physiques de l'intervention : ces événements sont transmis dans le collectif des pompiers et la parole des pompiers permet de rendre compte que les marques du travail sont valorisées dans leur métier et qu'une certaine fierté s'en dégage, comme pour un guerrier. Les pompiers ont donné certains exemples de ce fait. Un jeune pompier qui n'a pas encore été profondément dans le feu peut être déçu que son habit de combat ne soit pas noirci (sale) après quelques mois d'embauche. Ou encore, un pompier qui est fier de rentrer à la maison et de dire à sa femme « *je sens le feu* ». Ils souhaitent tous pouvoir participer à la chasse et être de l'équipe qui a permis de traquer la bête. Si de surcroît ils en portent les marques, le plaisir et la fierté n'en sont qu'augmentés. L'esprit de compétition qui existe entre les équipes de pompiers dans un même service incendie traduit aussi ce désir d'être aux premières loges lorsque la bête sera traquée ou d'être l'équipe qui aura réussi à tuer le diable.

1. Les bouteilles d'oxygène portées par les pompiers à l'intérieur d'un bâtiment en flammes contiennent de l'oxygène pour environ 20 minutes. Un peu avant d'être complètement vide, disons 3-4 minutes avant qu'il n'y ait plus d'oxygène, la bouteille émet un signal sonore. C'est le signal pour le pompier qu'il doit sortir rapidement et changer sa bouteille.

Comme le soulignent Molinier (2006) et Carpentier-Roy (1995), modifier la perception du danger ne change en rien le danger réel, ne réduit pas les risques réels. Cependant, cette modification de la perception qui s'opère notamment par le processus de personnification rend supportable l'idée pour le travailleur de faire face quotidiennement à un danger et diminue, par conséquent, la peur de cet élément. En plus, la personnification permet aux pompiers de travailler dans un contexte familier et non dans un contexte extraordinaire et insensé. En effet, ainsi que le souligne Bachelard (1949) dans son ouvrage *La psychanalyse du feu*, le feu est une manifestation de la nature qui n'a pas toujours de sens pour l'humain, à l'instar des tremblements de terre, des ouragans ou des autres forces de la nature qui sont vides de sens pour celui qui les subit passivement. Les pompiers donnent un sens à cet élément naturel qui sort de l'ordinaire et lui prêtent des intentions : « *J'en fais une affaire personnelle. Je me dis : il a essayé de m'avoir une fois, il ne m'aura pas deux fois.* » Ils préparent également des stratégies et pensent à la façon de déjouer leur ennemi.

Pour les gens en général, le feu est un élément qui peut représenter le danger (parce que, pour eux, c'est du feu), alors que pour les pompiers cet élément est considéré comme étant moins dangereux (selon leur perception), car c'est une bête, c'est le diable qu'ils connaissent. Ils ont déjà vu la bête, ils l'ont déjà affrontée, ils ont reçu une formation spéciale pour la traquer. Ils en parlent entre eux pour mieux la connaître, ils apprennent des expériences des autres. Ils s'adressent au feu et, quand ils réussissent à l'éteindre, c'est que le feu s'est soumis. Pour avoir le dessus sur le feu, ils doivent le deviner, pouvoir anticiper où il va se cacher, constamment le surveiller pour comprendre ses moindres mouvements : le feu réagit vite, il faut anticiper ses réactions. Valéry (1934), parlant des arts du feu et de ceux qui doivent le manier pour créer des œuvres d'art, nous décrit les mouvements du feu sur la matière de la façon suivante, qui n'est pas sans rappeler la façon dont les pompiers doivent faire face aux forces du feu :

> Ils [les artisans] imposent, sous l'aspect le plus dramatique, le combat resserré de l'homme et de la forme. Leur agent essentiel, le feu, est aussi leur plus grand ennemi. Il est un agent de précision redoutable dont l'opération merveilleuse sur la matière qu'on propose à son ardeur est rigoureusement bornée, menacée, définie par quelques constantes physiques ou chimiques difficiles à observer. Tout écart est fatal : la pièce est ruinée. Si le feu s'assoupit ou si le feu s'emporte, son caprice est désastre (p. 8-9).

Par conséquent, les pompiers doivent connaître cet ennemi qu'ils affrontent pour anticiper ses caprices et ne pas le laisser s'emporter.

Dans ce contexte guerrier, il est possible de saisir l'importance que représente le groupe dans la quête pour trouver et tuer l'ennemi. Les pompiers sont ensemble contre la bête : « *on est à la guerre* », « *ensemble contre l'ennemi* ». L'équipe solidifiée, qui travaille à un même rythme, d'un même souffle, à l'unisson, devient primordiale pour réussir la chasse : seul contre le feu, un pompier ne peut le vaincre, mais en équipe il est possible de chasser le diable, le feu. La maîtrise du feu n'est possible que par un clan solidement lié et c'est dans cet esprit que l'univers imaginaire d'une équipe de guerriers prend son sens. Cette unité, cette importance accordée à la guerre faite en groupe, n'est pas sans rappeler l'unité qui a caractérisé l'histoire de la guerre au temps des Grecs. En effet, les Grecs ont révolutionné le monde de la guerre : les hommes ne se battent plus pour leur gloire personnelle, mais bien pour un idéal social, pour des raisons morales, pour défendre la Cité (St-Denis, 2001). Et c'est ensemble, tous unis, qu'ils livrent le combat. D'ailleurs, une représentation forte de ce concept est l'importance qui était accordée à la phalange : cette formation de guerriers qui avancent d'un même pas, serrés les uns contre les autres, tel un seul homme, dépendant de la position de chacun, se protégeant les uns les autres et formant une entité forte. L'accent est mis sur la protection des équipiers entre eux. La force de l'un dépend alors de la force de l'autre, tous sont interdépendants. Au même titre que les guerriers grecs, les pompiers vivent cette interdépendance : chacun de leurs gestes lors d'une intervention doit être fait en pensant à la sécurité de leurs collègues et dans le but de bien réussir l'intervention. Le pompier ne travaille pas seul, il ne travaille pas pour sa gloire personnelle, mais bien au nom d'un idéal : pour défendre et protéger autrui, pour gagner la guerre contre le feu.

C'est dans cet univers de chasse qu'un renversement de la position face au danger devient possible. Les pompiers affrontent le danger, ils deviennent maîtres de la situation plutôt que de la subir. Ils sont ensemble contre la bête, vont au-devant d'elle pour la trouver et la tuer. La nouvelle réalité créée par la modification de la perception engendre le plaisir commun de traquer la bête. C'est dans un contexte marqué de façon soutenue par le plaisir que le travail est effectué.

4.1.2. LE PLAISIR EXTRÊME EN RÉPONSE AU DANGER EXTRÊME

Voir la situation sous l'angle d'une chasse à réussir en équipe de guerriers permet aux pompiers d'être motivés, d'être excités à l'idée de chasser, d'être poussés à réussir par l'adrénaline et ils éprouvent énormément de plaisir à combattre ensemble la bête. « *On va à la guerre et*

on aime ça. » Un plaisir presque démesuré est alors palpable chez les pompiers, plaisir exprimé quand la cloche sonne en caserne : certains pompiers crient de joie et sautent dans le camion avec enthousiasme. Ils ont clairement hâte d'attaquer le feu et se lancent des phrases motivantes entre eux. Ce plaisir démesuré semble créer un équilibre face au danger élevé, presque démesuré, que représente le feu. Ce contexte mettant l'accent sur le plaisir pourrait par conséquent être une stratégie défensive : d'une position passive, les pompiers renversent la situation en un contexte rempli de défis plaisants, motivants à relever en équipe. La peur est alors renversée en défi. Plus le jeu est risqué, plus le plaisir est au rendez-vous. Ce plaisir, exprimé selon des termes passionnels par plusieurs (« *je suis piqué à ça* », « *moi je trippe quand il y a beaucoup de flammes* », « *les pompiers, on est drogués par notre métier* », etc.), devient alors un élément nécessaire pour ces travailleurs afin de contrebalancer le poids du danger et de la peur qui se cachent à chaque détour de chaque intervention.

Il y a donc une réelle motivation, portée par une passion, qui pousse les pompiers à intervenir sur des événements de nature dangereuse, comme le souligne Dejours (2008, p. 131) à propos des pilotes de chasse : « Une peur d'une intensité considérable peut parfaitement être tolérée à condition qu'elle soit contrebalancée par le jeu du système motivation-satisfaction. » C'est donc cet équilibrage qui est mis en avant lorsqu'on analyse le plaisir qui est maintenu dans cet univers de chasse des pompiers. L'univers ficelé imaginé par les pompiers met l'accent sur la motivation de la chasse réussie, sur le plaisir : plaisir d'intervenir dans des événements d'ampleur, plaisir de partir ensemble à la guerre contre leur feu. C'est alors qu'est contrebalancé le danger présent. Le renversement de la réalité en un contexte valorisant la bravoure permet aux pompiers de faire face aux situations risquées avec enthousiasme et motivation. La peur associée aux risques présents dans le métier de pompier se trouve alors modulée par le plaisir, par cette satisfaction tirée du travail réussi en équipe. En effet, « la mise en jeu des aptitudes physiques et psychosensorielles, et le plaisir qui en est issu, ne peuvent être mis à contribution que s'il existe au préalable un engagement fondé sur le plaisir de la mission du pilote » (Dejours, 2008, p. 132).

Toute cette fébrilité et ce plaisir exprimés par les pompiers dans leur travail sont construits socialement, à travers le contexte de chasse et de défis qu'ils se sont créés. Cette nouvelle représentation de la réalité permet donc de mobiliser les énergies du plaisir, du désir de réussir, du désir de vaincre l'ennemi.

4.1.3. LA FASCINATION DU FEU : RELATION PARADOXALE

Bien que les pompiers parlent du feu comme étant la bête ou le diable et lui prêtent des intentions de destruction, ils le trouvent aussi très beau et fascinant. D'ailleurs, voici comment un pompier relate le souvenir d'une intervention au cours de laquelle il était fasciné par la beauté du feu :

> *On est fiers parce qu'on l'a eue, la bête. On se regarde tous les trois et on est fiers de l'avoir tuée, la bête. Elle était belle, elle était magnifique. Ça, c'est notre récompense. Moi, ce que j'aime c'est la trouver. On est dans une pièce, on la cherche. On défonce un plafond pour la trouver et là, pouf… elle apparaît. La pièce devient éclairée orange et on voit les couleurs du feu sur les murs, au-dessus de notre tête, c'est vraiment beau. Tu entends le feu qui brûle, ça pète, il y a des crépitements. On crie à notre collègue « arrose là, va-t'en là, fais ça ici ». Étant donné qu'on arrose, les couleurs disparaissent… tout ce qu'on voit, c'est les ombrages de nos collègues… il n'y a plus de couleurs. On devient noir… moi, j'adore ça. Je vois juste les gars en noir. Des fois, le feu se rallume dans un coin de la pièce et là, pouf… les couleurs reviennent… c'est beau. L'eau de nos tuyaux nous retombe dessus, c'est tellement chaud que ça fait de la vapeur, ça nous brûle, c'est indescriptible comme sensation, c'est tellement spécial. Moi, les autres me cherchent tout le temps quand c'est le temps de sortir. Ils crient « Viens, il faut sortir, mais où est-il encore ? Ah, il est resté en haut… il s'amuse ! »*
>
> *Et moi je réponds : « Ça sera pas long… Je me vide au coton, j'en profite au max… »*

L'être humain a toujours eu une fascination pour le feu. Bachelard (1949), en faisant référence à la nouvelle de George Sand *Histoire d'un rêveur*, nous montre la façon dont l'être humain peut être fasciné et obnubilé devant le feu. Le rêveur, dont le visage était appuyé entre ses mains, admirait le feu. Il se disait alors :

> Qui suis-je pour contempler cet admirable spectacle dans toutes ses horreurs ? […] Que n'ai-je les yeux d'une fourmi pour admirer ce bouleau embrasé ; avec quels transports de joie aveugle et de frénésie d'amante, ces essaims de petites phalènes blanchâtres viennent s'y précipiter ! Cette lumière éclatante les enivre et les exalte comme ferait pour moi la vue de toute la forêt embrasée (p. 36).

Selon Bachelard (1949), dans cet instant décrit par Sand, l'amour, la mort et le feu sont unis dans un même instant. Le Rêveur est entraîné, aspiré au cœur de la flamme, il s'y précipite dans la mort : « Et le Rêveur, prêt au sacrifice, répond : ''Me voici ! Enveloppe-moi dans des fleuves de lave ardente, presse-moi dans tes bras de feu, comme un amant presse sa fiancée. Revêts aussi ta brûlante robe de

pourpre'' » (p. 37). Et Bachelard, commentant l'œuvre de Sand, conclut sur ces mots : « Comment mieux prouver que la contemplation du feu nous ramène aux origines mêmes de la pensée philosophique ? Si le feu, phénomène au fond bien exceptionnel et rare, a été pris pour un élément constituant de l'Univers, n'est-ce pas parce qu'il est un élément de la pensée, l'élément de choix pour la rêverie ? » (p. 38). On ne saurait alors se surprendre de cette fascination, voire de cette rêverie qu'ont les pompiers à l'égard du feu, eux qui sont en contact fréquent avec cet étrange élément.

Cette fascination semble très marquée, très développée dans l'univers des pompiers. Plusieurs d'entre eux ont expliqué que le feu est une beauté qu'il faut admirer. Il existe d'ailleurs une multitude de sites Internet gérés par des pompiers, qui présentent des photos d'interventions et des images esthétiques relatives au feu. « *Tu vois une photo de feu, tu vois les flammes, ça ressemble toujours à un diable. Quand tu regardes les nuages, tu peux voir n'importe quoi, eh bien nous, quand on regarde les photos de flammes sur une intervention, on dit hey, regarde, vois-tu elle est là, la bête !* »

Crédits : Gilles Renaud

De cette grande fascination qu'ont les pompiers pour le feu, il est possible de dégager une relation qui devient alors très paradoxale : l'ennemi est beau, captivant, intrigant et tentant, mais aussi dangereux, interdit, destructeur et mortel. D'ailleurs, Bachelard (1949) décrit bien ce paradoxe :

> Il [le feu] vit dans le ciel. Il monte des profondeurs de la substance et s'offre comme un amour. Il redescend dans la matière et se cache, latent, contenu comme la haine et la vengeance. Parmi tous les phénomènes, il est vraiment le seul qui puisse recevoir aussi nettement deux valorisations contraires : le bien et le mal. Il brille au Paradis. Il brûle en Enfer. Il est douceur et torture (p. 19).

Les termes contenus dans cet extrait sont à la fois porteurs de sens et paradoxaux : amour, haine, vengeance, bien, mal, douceur, torture, etc. Les pompiers doivent par conséquent faire face à cet élément qui les fascine, qu'ils admirent, mais sans y succomber, puisque le feu est objet de désir défendu. Le paradoxe se dessine davantage. Les pompiers doivent lutter contre quelque chose qu'ils trouvent beau : ils tuent la beauté, tuent le feu, tuent leur objet de fascination. De plus, Bachelard (1949) explique que le feu est, selon lui, un être social plutôt qu'un être naturel en ce sens que « le respect du feu est un respect enseigné ; ce n'est pas un respect naturel » (p. 24). C'est à travers les expériences de l'enfance que l'humain apprend à garder une distance avec le feu, à le redouter, voire à le respecter. L'enfant n'a pas nécessairement à faire l'expérience de la brûlure (effet naturel) pour comprendre que le feu est dangereux : il se fait réprimander s'il s'approche trop du feu. C'est par un acte social qu'il apprend que le feu est dangereux, avant de l'apprendre de façon naturelle. Le même phénomène se produit pour les pompiers. Nul besoin qu'ils soient brûlés pour comprendre que le feu doit être respecté et, par le fait même, éteint le plus rapidement possible. L'interdiction sociale de « jouer avec le feu » est alors régulée en groupe, de même que le plaisir et la fascination du feu. De fait, dans l'univers de chasse et de plaisir que les pompiers se sont construit, se vivent des victoires, des échecs, mais aussi le plaisir d'admirer le feu.

Cette relation avec le feu, cette admiration et le plaisir, voire l'excitation qui découle des interventions risquées, sont-ils le signe d'une certaine folie de la part des pompiers ? En prenant appui sur les écrits de Dejours et Abdoucheli (1990), nous pouvons comprendre que ce n'est pas le cas. En fait, selon ces auteurs, l'euphémisation de la réalité créée par les stratégies défensives permet d'éviter d'entrer dans un monde délirant, et ce n'est pas un individu seul qui porte cette construction du monde réinventé : c'est bien le collectif de travail qui en est l'auteur. Cette façon qu'ont les pompiers de vivre ensemble ce plaisir du feu, de parler du plaisir du feu remet en quelque sorte cette vision à l'ensemble du groupe. C'est dans le collectif qu'est vécue l'excitation, c'est également le collectif qui peut la contrôler, la discipliner. Si un pompier attend trop longtemps pour éteindre un feu, ses collègues vont le ramener à l'ordre et agir comme régulateur du plaisir.

En somme, cet univers de guerriers contre la bête, contre le diable, bâti minutieusement par les pompiers, conçu avec soin, permet de renverser la peur qui pourrait être ressentie. Cette transformation de la réalité demande cependant la participation de tous. Chaque pompier s'intègre dans cette vision du métier et devient à son tour un membre de l'équipe de guerriers, en attente de la prochaine conquête. Ce contexte offre la possibilité de faire face à un personnage plutôt qu'à un élément hors de contrôle et permet que cette relation au danger soit toujours négociée en équipe. L'immense plaisir qui est ressenti lors des interventions apparaît alors en réponse à l'immense danger auquel on s'expose.

4.2. L'IMPACT DU COLLECTIF DE TRAVAIL DES POMPIERS

Le concept d'équipe est au cœur du métier de pompier. Plus qu'une équipe, un collectif de travail, tel que défini en psychodynamique du travail (Dejours, 2008), avec ses règles de métier, ses normes et sa possibilité de développer un jugement de beauté, est présent chez les pompiers. Pour ces travailleurs, le collectif passe avant tout, avant même les besoins personnels des pompiers. La force du collectif de travail des pompiers est un autre aspect qui permet de rendre compte de la façon dont ces derniers fonctionnent dans un environnement à haut risque d'atteinte à la santé psychologique. D'ailleurs, Dejours (1995, p. 2) souligne que c'est « la nature, la qualité ainsi que la dynamique des relations à l'intérieur des collectifs de travail » qui déterminent les effets du travail sur la santé psychologique de la personne. Dans les prochaines lignes, nous détaillerons certains aspects relatifs à l'importance du collectif de travail chez les pompiers. Notamment, la façon dont le collectif de travail contribue à gérer le rapport à la vulnérabilité et aux risques sera abordée, suivie de l'analyse des éléments qui permettent aux pompiers de « tenir leur place » et de préserver ainsi une structure logique misant sur la coopération lors des interventions. Puis, en terminant, nous examinerons la forte cohésion qu'il est possible de retrouver dans ce groupe.

4.2.1. RÉPONSE COLLECTIVE FACE AU DANGER

En réponse aux dangers auxquels sont exposés tous les pompiers et face à la peur de faire une erreur, le collectif permet une protection de groupe, une protection d'équipe. Par son existence même, il libère l'individu de sa vulnérabilité personnelle et prend sous sa responsabilité les bons coups comme les échecs : les pompiers réussissent ensemble,

mais partagent aussi l'échec et la pénibilité de la réalité. D'ailleurs, la devise *tu tombes, on tombe*, qui a cours dans plusieurs milieux de lutte contre les incendies, montre bien que chaque pompier est lié à ce qui arrive à son collègue. La réalité, quand elle est partagée par tous, vécue en équipe, perd alors de son poids potentiellement pathogène (Dejours, 2008). Le collectif permet de partager la souffrance qui pourrait découler d'une intervention qui ne s'est pas bien passée par une prise en charge collective de la souffrance.

De ce fait, c'est toujours l'équipe et non l'individu seul qui entreprend, réussit ou échoue un travail. Cette façon de redistribuer au collectif la responsabilité d'une opération évite à un seul individu de porter toute la charge psychologique d'une intervention ratée : l'erreur devient la propriété du « nous » au lieu d'être la propriété du « je » uniquement, et le groupe devient un lieu où sont mises en commun les images intérieures et les angoisses des participants (Anzieu, 1975).

Dans cet esprit, la solidarité, la solidité du collectif devient nécessaire pour la survie de chaque pompier. Ce collectif fort permet aux pompiers d'effectuer leur travail de façon efficace et de limiter les moments de doute. Un pompier doit toujours pouvoir compter sur son partenaire de travail. « L'autre » représente un associé dans le travail. Les pompiers ont besoin des autres (les collègues) pour effectuer un bon travail, pour rester en vie : le collectif est primordial pour affronter le danger. Ensemble, les pompiers sont contre le feu, contre la bête. Ensemble, ils peuvent faire un travail efficace, alors qu'un pompier seul n'a pas beaucoup de pouvoir sur la bête, sur l'incendie. La place de l'équipe solidifiée, où tous travaillent ensemble, prend alors toute son importance. D'ailleurs, Anzieu (1975), en parlant de certains travailleurs qui ont à affronter des situations extrêmes (p. ex. l'équipage d'un sous-marin ou d'un bombardier atomique, les pétroliers d'un forage au désert, etc.), explique que ces travailleurs « ont le même intérêt, les mêmes besoins, ils affrontent ensemble la même situation, soit qu'ils la subissent, soit qu'ils aient délibérément choisi de s'y mesurer, et ils ne peuvent réussir qu'en restant étroitement solidaires. Tout les incline donc à se montrer coopératifs, bienveillants, disciplinés, unis » (p. 120).

4.2.2. TENIR SA PLACE POUR LA COOPÉRATION

Cette coopération et cette discipline dont parle Anzieu (1975) sont aussi nécessaires chez les pompiers. Chacun doit tenir sa place lors des interventions, alignant toutes ses actions vers l'atteinte d'un objectif commun : en d'autres mots, tous doivent être structurés dans leur travail, étant donné qu'ils sont tous interdépendants les uns des

autres, pour que l'intervention se déroule bien. Bien qu'ils soient pour la plupart habités par le désir d'être aux premières loges lors d'une intervention (c'est-à-dire entrer avec le boyau pour arroser le feu), les pompiers doivent « tenir leur rôle » pour que le collectif puisse bien fonctionner, pour que l'intervention soit réussie.

> *Il ne faut pas se le cacher : on est tous devenus pompiers pour être celui qui éteint les feux. Mais, avec le temps, on comprend que tous les postes sont importants, que chacun a son rôle. Mais ça, c'est juste avec le temps que tu le comprends et que tu acceptes de ne pas être celui qui a toujours la belle place dans l'intervention.*

Dejours (2008, p. 230) parle de la coopération comme étant « la volonté des personnes à travailler ensemble et à surmonter collectivement les contradictions dans le travail ». Il présente aussi la coopération comme étant la formation d'une volonté commune. Une volonté de chacun à travailler dans un sens commun, vers un objectif commun et de surmonter collectivement les obstacles à la réalisation de la tâche commune. Par ailleurs, cette coopération tient à la liberté des individus de s'investir vers l'objectif commun. En ce sens, la coopération ne peut pas être prescrite, elle est volontaire et « ne devient effective que si les travailleurs ont le désir de coopérer » (Dejours, 2008, p. 232).

Chez les pompiers, à défaut d'être prescrite, la coopération est instaurée, valorisée et maintenue par le collectif de travail. En effet, le collectif assure la participation de tous à ce projet commun du travail, aux défis qui nécessitent la coopération de tous, c'est-à-dire l'alignement des désirs personnels dirigés vers le travail coopératif pour assurer le succès de l'intervention. Pour arriver à ce que chacun remplisse son rôle, tienne sa place et travaille à l'atteinte de l'objectif commun, le collectif a développé certaines stratégies : notamment, le fait de porter un soin constant à valoriser chaque poste, à s'assurer que celui qui exécute une tâche moins intéressante (p. ex. raccorder les tuyaux à la borne-fontaine) n'aura pas l'idée de tout abandonner pour aller à l'intérieur combattre le feu. La valorisation de chaque poste est donc essentielle pour préserver la structure du collectif et la coopération. Un respect de la structure dans le clan s'installe. Par exemple, il faut attendre d'avoir assez d'ancienneté pour être celui qui aura le droit, « *le privilège* » de tenir le boyau ou de conduire le camion.

> *La première année qu'on est pompier, on voudrait tenir le jet et éteindre le feu. C'est ça qu'on aimerait faire. Et sortir avec une victime dans nos bras. Mais, finalement, celui qui a opéré la pompe et qui a mis de l'eau dans le jet et qui a monté l'échelle, il est à la base de la chaîne d'opérations. Si lui ne le fait pas, moi, je ne pourrai pas avoir de l'eau dans le bout de mon jet et éteindre le feu.*

D'ailleurs, cette valorisation de l'implication et de l'apport de chacun rejoint les propos d'Anzieu (1975) dans ses écrits portant sur l'unité du groupe. L'auteur fait alors référence à l'apôtre Paul, dans une lettre aux Corinthiens (XII, 12-30), qui dénonce les animosités et les querelles internes dans les assemblées chrétiennes et fait une comparaison qui va marquer pendant des siècles les notions de groupe et de société : « Dans une communauté, aucun membre ne peut jouer tous les rôles ; les moins apparents sont parfois les plus utiles ; ces différences, loin de susciter des antagonismes, ont à être situées dans la perspective d'une interdépendance : tous les membres doivent se prêter mutuel secours. L'unité de toutes ces différences tient en ce que le même esprit les anime » (Anzieu, 1975, p. 134). Ces mots de Paul traduisent bien cette nécessaire coopération qui caractérise la communauté des pompiers.

La structure, maintenue par le collectif de travail, peut aussi se réguler par le savoir-vivre lors des interventions. Selon Pharo (1991) :

> [le terme savoir-vivre] peut être vu comme un équivalent – moins fort – du mot équité. L'idéal du savoir-vivre est sans doute la forme la plus originaire du sentiment du droit, puisqu'il représente le meilleur arbitrage possible entre les prétentions au plaisir, à l'équité et à la légitimité de chacun des partenaires d'une interaction : celui qui a du savoir-vivre arbitre correctement entre son propre droit et celui d'autrui, entre son propre plaisir et celui d'autrui (p. 97).

Dans cet esprit, être capable de tenir sa place lors des interventions peut être considéré comme du savoir-vivre ; c'est savoir arbitrer correctement entre son propre plaisir (tenir la lance et trouver la bête) et celui d'autrui (laisser la chance à chacun de jouer un rôle intéressant) afin de réussir à atteindre le but commun, de tuer la bête, grâce à la solide structure coopérative à laquelle tous contribuent. Ainsi, le collectif, en maintenant chacun dans son rôle, dans la structure, assure la participation de tous à ce projet commun du travail, aux défis qui nécessitent l'implication de tous, c'est-à-dire l'alignement des désirs personnels dirigés vers le travail coopératif pour assurer le succès de l'intervention. C'est renoncer à ses désirs personnels et narcissiques (être celui qui trouvera le feu) pour le bien de l'équipe. C'est agir prudemment, pour le bon déroulement de l'intervention, pour la sécurité de tous, et laisser la chance à chacun d'occuper la place qui lui revient dans la structure (Douesnard et St-Arnaud, 2011). Ces pratiques pourraient relever d'une forme de « renoncement », qui implique une discrétion, « la prise en considération des aspirations de l'autre, au point de sacrifier une partie de ses propres aspirations à soi et de son propre plaisir » (Dejours, 2009, p. 129). Être capable de mettre

de côté son désir d'accès au plaisir du feu pour le bien de l'équipe, pour le bien de l'intervention. Ce passage de l'individuel au collectif est reconnu et valorisé par le collectif de travail :

> *Ce qui fait la force d'une équipe, c'est quand tout le monde fait sa partie du travail comme il faut. On devient alors une équipe forte. Ici tout le monde connaît l'importance de chacun des postes. Tout le monde sait que quand tu es à la borne-fontaine, plus vite tu vas te connecter, plus vite tu vas être capable d'envoyer l'eau, plus vite les autres vont pouvoir arroser.*

4.2.3. MÉFIANCE ENVERS LES NOUVEAUX VENUS

Maintenant, portons un regard sur la cohésion particulièrement forte qui est vécue au sein du collectif de travail des pompiers. Les pompiers vivent un sentiment profond d'appartenance, une fierté de travailler ensemble et ils accordent une grande importance à la protection de leurs relations interpersonnelles et de leur intimité dans la caserne. La qualité des relations va grandement influencer la qualité du temps passé en caserne. Faire attention à l'autre, se soucier de l'autre devient une préoccupation constante pour les membres de l'équipe. D'ailleurs, les pompiers démontrent une certaine « maturité interpersonnelle » : ils deviennent extrêmement attentifs à l'autre, ils réfléchissent sur leur comportement avec autrui, sur le climat au sein de leur équipe, ils s'appliquent à régler les conflits rapidement, etc. « *Je pense que sur l'équipe ici, il n'y a personne qui va traîner des rancunes. On se parle et une demi-heure après, c'est fini.* » Ce désir de maintenir une bonne harmonie au sein du groupe nécessite le développement d'un savoir-vivre ensemble. Nous verrons ultérieurement comment se développe ce savoir-vivre, notamment par l'instauration de règles sociales qui peuvent être élaborées et transmises grâce à l'espace de parole dont bénéficient les pompiers dans leur travail. Étant donné cette forte cohésion dans le groupe, il n'est pas facile pour un nouveau pompier d'entrer dans une caserne et de s'intégrer dans ce collectif fort et aux liens étroits : les nouveaux sont perçus comme des étrangers qui pénètrent dans le quotidien de l'équipe et cela peut représenter une étape déstabilisante pour tout le monde.

> – *Nous, on n'aime pas avoir des nouveaux.*
> – *Oui, c'est long de s'habituer à quelqu'un.*

Molinier (2006) souligne à cet égard que la méfiance du collectif de travail envers les nouveaux arrivants est un phénomène qu'il est fréquent d'observer dans un collectif de travail fort. Sachant que les équipes sont tissées serré, que leurs membres vivent, travaillent ensemble et développent une appartenance forte, il est

facile de comprendre l'important défi qui attend un pompier désireux de s'intégrer dans une nouvelle équipe. Ce contexte est différent de celui d'un autre milieu de travail dans lequel les rotations de personnel sont nombreuses et où l'arrivée de nouveaux est chose commune. Lorsqu'un nouveau pompier se joint à une équipe, il est possible de remarquer que l'équipe exerce un contrôle sur celui qui vient se joindre à eux. Par exemple, si un poste est ouvert dans une équipe, les pompiers de cette équipe peuvent tenter de dissuader de se joindre à eux le collègue qui ne correspond pas à leur type d'équipe en lui disant clairement qu'ils ne souhaitent pas l'avoir dans leur équipe. Et, lorsqu'un nouveau pompier se greffe à l'équipe, il est rapidement testé : ses collègues veulent le connaître, connaître son caractère, ses façons de réagir, de travailler, etc. De son côté, le nouveau pompier doit absolument faire preuve de retenue et respecter scrupuleusement les règles de métier et du savoir-vivre ensemble qui sont instaurées par le collectif. Plus précisément, les participants ont expliqué qu'il y a une façon de faire qu'un nouveau pompier doit suivre lorsqu'il s'intègre dans un nouveau groupe. Cela s'applique autant pour une recrue (pompier récemment sorti de l'école qui entre dans le service) que pour un pompier déjà dans le milieu et qui change de caserne.

Tout d'abord, lorsqu'un jeune pompier arrive et qu'il est nouveau dans le métier, l'équipe dans laquelle il s'insère s'attend à ce qu'il soit plus en retrait. Le « p'tit nouveau » doit attendre de vivre des interventions avec l'équipe avant de s'intégrer davantage. Les pompiers de l'équipe souhaitent que le jeune prenne sa place, sa juste place, ni plus, ni moins. Il ne doit pas prendre trop de place, être discret sur ses nouvelles connaissances et ne pas oublier qu'il est nouvellement sorti de l'école. « *Quand tu rentres, le mieux que tu peux faire, c'est prendre ton trou. Il y en a beaucoup qui arrivent ici, et qui prennent trop de place et c'est ça qui nous énerve.* » En outre, les pompiers mentionnent que les nouveaux arrivés doivent attendre d'avoir vécu quelques interventions avec l'équipe avant de penser faire partie du noyau. Ils doivent faire leurs preuves au travail et partager des moments intenses avant de pouvoir partager leurs expériences avec l'équipe.

> *Quand je suis arrivé ici, au début, les gars parlaient souvent d'histoires qu'ils avaient vécues ensemble et des « insides ». Ce qu'il faut faire premièrement c'est écouter étant donné que tu n'as pas à parler, parce que tu n'étais pas là lors de cette intervention. Ensuite, tranquillement pas vite, tu vis des choses avec ces gens-là, et là, tu peux commencer à embarquer dans les histoires. Mais, tant que tu n'as rien vécu avec ces gens-là, tu ne fais pas partie du cercle.*

L'équipe qui accueille un nouveau membre ne lui fait pas subir d'initiation physique importante, comme celles qu'on peut observer dans d'autres milieux de travail très masculins. La façon de procéder des pompiers est davantage de taquiner le nouveau, de lui faire subir des situations cocasses ou embarrassantes, mais jamais humiliantes. « *Par exemple, quand tu arrives dans une équipe et que tu es nouveau, personne te parle, tu t'en vas dans une pièce où tout le monde est et tout le monde s'en va. C'est le genre de taquineries que les gars peuvent faire.* » Ces épreuves ne sont pas en soi négatives et humiliantes pour le travailleur, contrairement à ce qu'en dit Dejours (2008) lorsqu'il fait référence au *bizutage* dont sont victimes les ouvriers du bâtiment qui intègrent un groupe et qui doivent passer à travers une série d'épreuves mettant parfois leur sécurité et leur intégrité physique en jeu.

Les participants expliquent qu'une des pires choses qui peuvent arriver à un pompier, c'est de se faire ignorer, de ne pas faire partie de l'équipe. Pour tester la réaction et l'attitude du nouveau, les collègues lui font subir des situations dans lesquelles il se fait exclure du groupe. Par exemple, ils peuvent prendre l'assiette du nouveau venu et aller la déposer à une table à laquelle le pompier devra s'asseoir seul. Ce dernier doit réagir avec humour et ne pas se choquer. Le but de l'exercice est d'abord et avant tout de tester le caractère du nouveau pompier, son sens de l'humour, sa capacité à ne pas se fâcher, de vérifier s'il possède les aptitudes pour développer un bon esprit d'équipe et respecter les règles de savoir-vivre ensemble. Le fait de vérifier « *jusqu'où un gars peut endurer* » permet aux pompiers de s'assurer qu'il s'agit d'un collègue sur lequel ils pourront compter en cas de problèmes lors d'une intervention.

En résumé, c'est par le fort collectif de travail des pompiers que la relation au danger et aux peurs peut se jouer, notamment en permettant que soient redistribués sur l'ensemble des membres les réussites et les échecs. Par ailleurs, les façons de faire du collectif assurent que chaque travailleur tient sa place et favorisent par le fait même l'implication de chacun dans une coopération vers l'atteinte d'un objectif commun. Puis se développe dans ce collectif de travail un fort sentiment d'appartenance, ce qui pose par le fait même un grand défi au nouveau pompier qui souhaite se joindre à l'équipe. Tous ces éléments peuvent être mis en œuvre notamment à travers un espace de parole considérable, et c'est aussi par la parole, par la discussion, que se négocie le rapport à certaines pénibilités du travail des pompiers.

4.3. L'ESPACE DE DISCUSSION : PARLER, C'EST PENSER

La façon dont est organisé le travail des pompiers leur permet d'avoir des moments d'échange entre eux, entre les alarmes. Ainsi, ils ont du temps en caserne pour discuter de divers sujets. Plusieurs auteurs soulignent les impacts positifs de ces espaces de parole sur la question de la santé psychologique au travail, notamment en psychodynamique du travail (Dejours, 1998). D'ailleurs, Dejours mentionne que l'espace ouvert à la parole se réduit de plus en plus dans différents milieux de travail et que cette situation engendre des drames tels que « des tentatives de suicide ou suicides réussis, sur le lieu du travail, qui témoignent probablement de l'impasse psychique générée par l'absence d'interlocuteur pour écouter la parole de celui qui souffre de son travail » (p. 50). Force est de constater l'importance pour les travailleurs d'un tel espace de parole, espace de discussion pour reprendre le terme de Dejours (1998). Il s'agit par conséquent d'un autre aspect du travail des pompiers qui permet de répondre au questionnement initial : comment font-ils pour tenir dans un tel environnement de travail ? Cet espace de discussion auquel ils ont accès entre les alarmes leur permet d'établir des mécanismes afin de contrer divers éléments liés à la peur, au danger et aux relations sociales et, comme le souligne Giust-Desprairies (2003), lorsque les groupes « parlent de situations qu'ils vivent, lorsqu'ils s'expriment sur les événements qui les touchent ou qu'ils tiennent pour extérieurs, ils donnent à voir leurs représentations » (p. 15). En outre, c'est dans l'espace de parole commun que les affects négatifs engendrés par une intervention difficile émotionnellement peuvent être déversés, extériorisés et partagés avec les collègues. La reprise en parole permet alors, de façon générale, la régulation des émotions, ce qui a pour effet de réduire les risques de détresse post-traumatique ou d'autres atteintes psychologiques (Mitchell et Dyregrov, 1993 ; Bierens de Haan, 1998 ; Aulagnier *et al.*, 2004).

Les prochaines lignes présentent tout d'abord l'espace de discussion auquel les pompiers ont accès entre les alarmes comme étant un lieu pour réfléchir sur les interventions passées et pour répéter par la parole les gestes qui seront effectués, pour connaître et prévoir le risque ainsi que pour transmettre les connaissances sensibles. L'attention sera ensuite portée sur les histoires de feu racontées par les pompiers, qui prennent souvent la forme de récits d'aventures à travers lesquels ils revivent l'excitation et le plaisir liés au feu. De plus, ces histoires forgent l'imaginaire collectif des pompiers, donnant sens à ce qui a été vécu lors des interventions. En outre, il sera question des règles de métier qui sont élaborées dans cet espace de discussion et qui régissent

le travail ainsi que le savoir-vivre ensemble. Ensuite sera explorée l'utilité de l'espace de parole pour l'établissement d'une confiance entre les collègues et le développement du langage utilisé lors des interventions.

4.3.1. L'HYPERVIGILANCE DÉVELOPPÉE AU RETOUR DES INTERVENTIONS

L'analyse du discours des pompiers a permis de mettre en lumière que l'une des plus grandes peurs des pompiers est de commettre une erreur. Considérant les responsabilités qui sont les leurs, combinées aux décisions rapides et à l'exécution rapide des actions qu'ils doivent poser, il est compréhensible que cette peur les habite. Les conséquences d'une erreur lors d'une intervention peuvent être grandes pour une équipe de pompiers : perte de vie, blessures, jugement des pairs, etc. Aucune de ces conséquences n'est souhaitable pour eux. Cette peur de l'erreur est conjurée à travers l'hypervigilance et la révision minutieuse de chacune des interventions. En effet, les pompiers se décrivent eux-mêmes comme étant des perfectionnistes dans leur travail, et ce perfectionnisme s'observe, à chaque retour d'intervention, lorsque toute l'équipe participe à une réflexion sur la qualité de son travail : les pompiers parlent et reparlent de l'intervention, tentent de trouver de meilleures façons d'intervenir, essaient de découvrir des manières de s'améliorer, etc. Ils refusent de considérer qu'ils ont été parfaits car, selon eux, ils pourraient toujours faire mieux.

Cette façon de faire, cette reprise en parole des interventions passées leur permet de calmer l'anxiété à l'idée de faire une erreur et ils préparent, autant que faire se peut, la prochaine intervention. En ce sens, par la parole, ils trouvent un moyen de prévoir l'imprévisible, de se préparer à la surprise, de diminuer l'impression de hasard et d'appréhender toutes les situations afin de réduire la marge d'erreur. Comme le présente Bruner (2005), le récit est « le moyen dont nous disposons pour affronter les surprises, les hasards de la condition humaine, mais aussi pour remédier à la prise insuffisante que nous avons sur cette condition. Les histoires font que ce qui est inattendu nous semble moins surprenant, moins inquiétant. Elles domestiquent l'inattendu, le rendent un peu plus ordinaire » (p. 110). En effet, la plupart du temps, les pompiers doivent faire face à des événements inattendus, composés de faits imprévisibles : aucune intervention n'est pareille à une autre, les pompiers ne savent jamais à quoi s'attendre. Par conséquent, tout est à inventer et tout repose sur la façon, dans l'immédiat, qu'a trouvée chacune des équipes pour intervenir le plus rapidement et le plus sécuritairement possible. Donc, lorsqu'à leur retour des interventions, les pompiers décortiquent et analysent les

gestes, ils effectuent une relecture de l'expérience et un retour réflexif sur les gestes exécutés, tout en établissant des scénarios afin de minimiser l'effet de surprise une fois rendus sur les lieux du prochain incident. C'est ainsi que s'opère une domestication de l'erreur et de la surprise (Bruner, 2005) et que s'effectue l'apprentissage de la gestion des imprévus (Perrenoud, 1999).

À travers cette parole, dans laquelle ils discutent et rediscutent des interventions passées, se développent aussi une technique, une rapidité de penser et d'action, une intériorisation du travail, une intégration mentale des gestes à faire, etc. La parole permet de préparer l'intelligence de la pratique qui sera utilisée dans les différentes situations, toujours imprévues et variables. Comme le souligne Teiger (1995) dans l'ouvrage *Paroles au travail*, « [l]e langage joue un rôle important de facilitation de l'action et de soutien à la mémoire en contribuant à la constitution de la représentation interne [...] Ainsi, les liens entre langage, pensée et action apparaissent comme profondément enracinés et entremêlés » (Teiger, 1995, p. 52). Cette parole par laquelle ils révisent les gestes à faire leur permet d'agir efficacement et de réfléchir rapidement pour être très efficaces dès leur arrivée sur une intervention. En ce sens, soulignons les propos de Vygotski, dans son œuvre *Pensée et langage* (1934 ; rééd. 1997) : le langage « n'exprime » pas la pensée mais la « réalise » (p. 11). C'est donc précisément par le langage que les pompiers s'entraînent aux gestes qui seront exécutés. Des automatismes et des modes opératoires efficaces sont développés dans ces espaces de discussion, les gestes sont dits et redits pour s'ancrer dans l'inconscient des pompiers et ressortir en une fraction de seconde sous la forme d'automatismes d'action lors de l'intervention : l'intelligence déployée en situations presque toujours nouvelles et imprévues. Ce temps consacré à la réflexion à propos des interventions permet de mettre en débat les différentes façons d'intervenir. Par conséquent, les pompiers acquièrent, dans cet espace de discussion, une très grande capacité de réflexion sur leur travail pour ne rien regretter et toujours s'améliorer. Pour reprendre les termes de Perrenoud (1999), ils apprennent ainsi à développer une réponse appropriée à un événement inédit. À défaut d'avoir beaucoup d'expérience (des sorties nombreuses), les jeunes pompiers écoutent et apprennent à travers la parole, lors de ces discussions portant sur la révision de l'intervention. Tout comme les activités préparatoires des pilotes de chasse, les pompiers jouent dans cet espace de parole une préparation technique. Selon Dejours (2008), cette « préparation technique aux missions est aussi une préparation psychologique à l'incident, à l'imprévu » (p. 128). Et la préparation technique, pour les pompiers, est médiatisée par la parole.

La parole permet aussi de mentaliser ce risque toujours présent dans le métier et qui préoccupe tant les pompiers : le risque de se tromper. Molinier (2006, p. 102) souligne d'ailleurs que « parler, c'est penser ». En disant et redisant l'histoire de l'intervention, on rationalise le risque : celui-ci est alors nommé, partagé, réfléchi, décortiqué. La reprise en parole des actions menées permet de réfléchir aux stratégies et de les intégrer. Contre le doute qui est présent dans la plupart des interventions, l'espace de discussion permet au collectif de débattre des décisions prises. À cet effet, Dejours (1995) précise que, dans les moments d'incertitude et de doute liés à la prise de décisions, les collectifs de travail jouent un rôle prédominant pour valider, vérifier et discuter des choix et des façons de faire. L'espace de parole qui est à la portée des pompiers leur permet de mener ces discussions au sein du collectif de travail.

Par ailleurs, Dejours (2008) présente dans son ouvrage la réalité de certains travailleurs qui exercent leur métier dans des conditions difficiles (usine de pétrochimie) et qui manquent d'information sur les risques réels du milieu dans lequel ils travaillent. Cette ignorance augmente par le fait même la peur dans le travail. Plus précisément, les ouvriers de l'usine sont conscients que leur travail est dangereux, mais ils ne savent pas exactement où se situent les risques. Dejours (2008) souligne alors que « coefficient de multiplication de la peur, l'ignorance augmente aussi le coût mental ou psychique du travail » (p. 109). Dans le cas des pompiers, cependant, il en va tout autrement. Lors de ces discussions portant sur les interventions, les risques sont nommés, décortiqués et donc connus. Les pompiers ont le pouvoir de reprendre ces risques en parole et d'analyser les meilleures tactiques pour y faire face. C'est alors que l'ignorance est diminuée, que le risque est intériorisé et que cette connaissance approfondie de leur travail et des risques qui y sont associés diminue par le fait même le sentiment de peur, n'agissant pas comme coefficient de multiplication de la peur. Les risques ont été nommés et, par la reprise en parole, les gestes à faire contre ces risques sont élaborés et décidés en groupe.

D'ailleurs, il est important que ce soit le groupe en entier qui participe aux discussions au retour des interventions. En effet, cette participation de l'ensemble du collectif a un impact sur la confiance entre les membres. Un pompier peut faire confiance à un autre pompier qui veut toujours s'améliorer, qui est modeste et qui reconnaît ses erreurs. C'est donc un moment à l'intérieur duquel se joue la dynamique de la confiance.

Cet espace de discussion rend également possible la transmission des savoirs sensibles (odeur, bruit, couleur de fumée, etc.), qui sont extrêmement utiles dans le métier de pompier et qui ne s'apprennent

pas au cours des formations scolaires. Ces savoirs s'acquièrent dans l'action, mais aussi par les échanges portant sur les interventions passées. Ce sont des savoirs qui nécessitent des habiletés sensorielles, voire la mémoire sensorielle. Les pompiers doivent bien connaître les flammes, être capables de les décoder, de comprendre la fumée, de savoir que telle fumée, par sa couleur, est plus dangereuse qu'une autre, que telle odeur a telle signification, etc. L'incendie est une chasse dont les principaux outils pour le trouver sont les habiletés sensorielles des pompiers. Bien que ces derniers soient munis quelquefois d'une caméra thermique pour avoir une meilleure vision dans le noir[2], la façon de trouver le feu reste très archaïque. D'ailleurs, cette façon qu'ils ont de deviner le feu n'est pas sans rappeler les travaux de Böehle et Milkau (1998) dans l'analyse du travail réalisé par les ouvriers avec de la machinerie et qui développent une connaissance sensible (par les sens) de leur machine.

> Les ouvriers, en plus de la connaissance technique du déroulement des opérations et de la fonction des indicateurs d'appareils de mesure, disposent également d'un « sixième sens » qui leur permet de deviner à l'avance ce que les appareils n'indiqueront que plus tard ou pas du tout. […] ils prennent souvent des décisions importantes en s'appuyant sur le sentir, sans fondement rationnel véritable (p. 5).

En outre, cette façon qu'ils ont de devenir hyperpréparés, pour être hypervigilants, permet que le passage de « l'émotif » au « faire » se fasse en une fraction de seconde. Par conséquent, une fois sur les lieux de l'intervention, les pompiers ne se laissent pas envahir par le côté émotionnel de la situation, étant donné que le rationnel prend la relève avec la technique qui doit être appliquée. Toute leur concentration est alors dirigée vers la mise en œuvre des techniques qu'ils ont préparées, répétées à travers la parole. Ils peuvent ainsi agir rapidement, sans se laisser envahir par l'émotion que suscite la vue de la souffrance des citoyens, par la fascination du feu ou encore par les risques auxquels ils s'exposent.

Lors de l'intervention, toutes les énergies sont canalisées dans l'application de la technique qu'ils ont développée par la parole, dans les moments d'échanges à la caserne. Cela permet aux pompiers de tenir le coup, de bloquer la souffrance, de travailler efficacement. « *Quand j'entends une alarme qui entre sur les ondes, et que l'appel est pour nous, il y a un "black-out" total : il n'y a plus rien au monde qui existe à part mon travail. La terre arrête de tourner et je fonce, je sais ce que j'ai à faire.* »

2. Il est important ici de faire la différence entre le noir et la fumée. La caméra permet de voir lorsque l'environnement manque de lumière, donc est noir, mais ne permet pas de voir à travers la fumée.

En appliquant une technique rigoureuse dans cet espace de parole, il est possible pour ces travailleurs de réguler le paradoxe dans lequel bien des pompiers se trouvent. En effet, ils sont régulièrement en situation paradoxale face au feu : la plupart d'eux souhaitent des incendies, car ils aiment intervenir. Cependant, ils sont conscients qu'un incendie est dévastateur pour le citoyen :

> *Moi, j'avais un peu de misère au début de ma carrière à faire la différence. Je me disais : je souhaite quasiment le malheur des gens tellement je souhaite que ce soit notre équipe qui soit appelée à intervenir, c'est comme si on souhaite qu'il arrive du malheur aux gens.*

Ce sentiment qui les habite n'est pas sans rappeler le conflit intrapsychique, décrit par Anzieu dans son ouvrage *Le Moi-peau* (1985) au sujet des infirmières œuvrant auprès des grands brûlés et repris de façon éloquente par Molinier (2006). Ces infirmières ont des soins pénibles et douloureux à donner aux patients : elles doivent les plonger dans des bains javellisés, désinfecter les plaies et enlever des bouts de peau pour permettre la régénérescence de celle-ci. C'est alors que le dilemme psychique contre le fantasme d'écorcher la peau se présente. « La marge est fragile, en effet, entre arracher des lambeaux de peau morte à quelqu'un pour son bien et l'écorcher par pure cruauté » (Anzieu, 1985, p. 207). Pour ces infirmières, « le conflit intrapsychique se jouerait alors entre jouissance sadique et altruisme. Si le sadisme devient moteur dans l'investissement au travail, cela entre en conflit avec la finalité du travail qui est de soulager la souffrance » (Molinier, 2006, p. 67). Pour les infirmières, la façon de résoudre ce conflit intrapsychique est de résister au sadisme en se tournant vers la précision des gestes techniques. De même, le perfectionnisme des pompiers et les discussions sur les interventions prendraient alors tout leur sens : réviser leurs gestes lors d'un retour d'intervention, toujours se concentrer de façon intense sur chaque geste à faire lors des interventions, pour ne pas céder à la tentation et succomber à la pulsion de regarder la beauté du feu détruire tout sur son passage.

En définitive, c'est principalement dans les espaces de parole, lorsque les pompiers analysent le déroulement d'une intervention, qu'ils participent au développement et à la transmission de ce sixième sens, de ce savoir d'expérience, de ce savoir sensoriel. Ils apprennent ainsi à deviner le feu, à le connaître. Dans ces espaces de discussion, ils parlent aussi du diable, du monstre : ils le décortiquent, l'analysent en groupe, se l'approprient, etc. Par la parole, les pompiers le connaissent davantage, s'échangent des trucs pour lui faire face, font une mise en commun de leur expérience et débattent sur les façons d'intervenir. Quand les pompiers utilisent cet espace de discussion, ils travaillent en rejouant le film des interventions passées pour mieux les

comprendre, pour se préparer aux prochaines, pour apprendre entre eux. Ces discussions au sujet des interventions passées permettent aussi de diminuer le sentiment de surprise qu'ils pourraient ressentir lors des interventions futures, pourtant souvent imprévisibles.

4.3.2. LE RÉCIT, POUR REVIVRE L'EXALTATION DE LA CONFRONTATION AVEC LA MORT ET FORGER L'IMAGINAIRE COLLECTIF

Le déroulement des interventions récentes est le principal sujet de conversation des pompiers, mais on remarque que les pompiers se racontent également de nombreux récits et histoires d'interventions plus anciennes. Au moment de ces récits, les pompiers sont écoutés religieusement par le reste de l'équipe et ces histoires sont transmises d'une caserne à l'autre dans le service incendie. Un souci du détail est présent dans ces récits : les pompiers se rappellent un feu qui a eu lieu, par exemple, il y a 20 ans. Ils vont se souvenir du nom du lieutenant, de celui qui était le chef des opérations, du nom de la rue sur laquelle il y a eu l'incident marquant, de l'heure à laquelle l'alarme a sonné, etc. Il est étonnant de constater que, même si l'événement a eu lieu il y a plusieurs années, les pompiers se souviennent avec précision de tous les détails.

Il est aussi frappant de constater à quel point ces récits prennent la forme d'une histoire d'aventure et deviennent des contes fabuleux. Propp (1965), dans son ouvrage portant sur la *Morphologie du conte* (1965), décrit les différents personnages habituellement mis en scène dans les contes et souligne que « ce qui change, ce sont les noms (et en même temps les attributs) des personnages ; ce qui ne change pas, ce sont leurs actions, ou leurs fonctions. On peut conclure que le conte prête souvent les mêmes actions à des personnages différents » (Propp, 1965, p. 29). Et de fait, chez les pompiers, les histoires comportent toujours les mêmes types de personnages, les intrigues se ressemblent, seuls quelques détails et les noms des personnages diffèrent. Il y a une redondance quant aux types de personnages qu'ils utilisent dans leurs contes : il y a toujours le pompier qui est intervenu, l'équipe avec laquelle il travaillait, les sinistrés, le chef qui dirigeait l'intervention et, quelquefois, un autre pompier qui a fait une gaffe et qui a mis en danger la vie de celui qui raconte l'histoire ou, encore, le pompier plus âgé qui a rassuré le nouveau après l'événement traumatisant. Propp (1965) poursuit en expliquant que cette redondance quant aux types (fonctions) de personnages, jumelée à cette diversité des noms et de leurs attributs, engendre un double aspect du conte merveilleux : « d'une part son extraordinaire diversité, son pittoresque haut en couleur, et d'autre part son uniformité non moins extraordinaire, sa monotonie » (p. 29).

Les récits des pompiers sont élaborés de la même façon qu'un conte fantastique, ce que Propp (1965) appelle la morphologie du conte : il y a tout d'abord le prologue, dans lequel la situation initiale est définie (à quel moment de la carrière du pompier s'est produit l'événement, qui était dans l'équipe, etc.), puis arrive la seconde étape, la séquence de préparation dans laquelle un élément central menant au déclenchement de l'histoire est décrit (le type d'incendie ou de catastrophe, les détails de l'événement, la dangerosité de cette intervention, etc.). Par la suite, au cours de la troisième phase, arrive un héros qui décide de redresser le tort causé et il y a combat entre l'antagoniste et le héros (le pompier qui fait tel ou tel geste pour « taper » le feu, pour sauver la victime au risque de sa vie, dans un combat contre la mort, contre les flammes, contre le diable, etc.). Puis, à la quatrième phase, le héros est de retour au bercail, il est reconnu pour son acte, on raconte le châtiment de son adversaire, etc. C'est le retour à la caserne, le moment où les pompiers racontent aux autres groupes le feu extraordinaire et la méthode qu'ils ont utilisée pour le traquer, le dominer et le tuer.

Cette façon dont les pompiers rapportent l'événement comme dans un récit fantastique leur permet, dans un premier temps, de revivre l'exaltation qui a été ressentie lors d'interventions précédentes en racontant l'aventure dans laquelle la mort a été frôlée : ils sont revenus indemnes ou glorieux de leur chasse, de leur « mise en péril de leur existence », comme en parle LeBreton (1991) : « la survie à une épreuve qui portait en elle le risque de mourir ne laisse pas indifférent, elle introduit dans la vie une discontinuité […], un avant et après » (p. 171). Puis, pour l'équipe de guerriers, plus le risque encouru a été grand pour capturer la proie et plus la prise est grosse, plus grande est la fierté d'avoir relevé le défi, dans une équipe unie. Également, lors de ces moments de chasse, ils ont ensemble surmonté la mort et ont en commun ce sentiment d'exaltation. LeBreton (1991) souligne les effets de ce contact dans ce corps à corps avec l'environnement : « Il s'agit dès lors d'éprouver, au risque du corps, une capacité intime à regarder la mort en face sans faiblir. Il semble que seul ce contact, même s'il demeure purement métaphorique, puisse avoir suffisamment de puissance pour impulser durablement un échange symbolique favorisant une relation au monde chargée de sens » (p. 47). Ce face à face avec le diable, avec la mort, est vécu en équipe.

C'est dans les récits des pompiers que l'imaginaire collectif est forgé. Par imaginaire collectif est entendu « l'ensemble des éléments qui, dans un groupe donné, s'organise en une unité significative pour le groupe, à son insu. Signification imaginaire […] qui se présente comme un principe d'ordonnancement, une force liante déterminante pour le

fonctionnement groupal » (Giust-Desprairies, 2003, p. 117). Plus précisément, l'imaginaire collectif est un « système d'interprétations destiné à produire un sens » (p. 121). Dans cette mise en scène où les récits et autres histoires au sujet des interventions passées sont racontés, une structure de compréhension de la réalité s'élabore et permet à l'acte collectif de prendre sens. Le monde dans lequel évoluent les pompiers est interprété, ordonné et les événements passés prennent du sens, un sens partagé collectivement. Les pompiers donnent une signification à ce qu'ils vivent, signification nécessaire pour lier le groupe dans sa compréhension des événements et dans ses actions, tout en leur permettant de s'approprier leurs expériences passées.

C'est donc à travers le discours des travailleurs qu'un système d'explications est érigé et partagé, permettant de rendre compte des situations à partir de référentiels communs. Toujours selon Giust-Desprairies (2003), l'imaginaire collectif traduit l'arrimage entre les désirs individuels et les nécessités du travail : cet arrimage occupe une place primordiale dans l'univers des pompiers. Cet imaginaire collectif, bâti à travers la parole des pompiers, laisse transparaître la cohérence du groupe par des significations collectives données aux événements. Cette activité mentale d'interprétation est à la base des positions et des conduites à adopter par les membres du groupe (Giust-Desprairies, 2003), ce qui permet par le fait même d'élaborer des règles de métier, établissant ainsi un consensus et une entente quant aux façons de travailler et de se comporter en tant que pompier.

4.3.3. L'ESPACE DE PAROLE, POUR TRANSMETTRE LES RÈGLES DU COLLECTIF QUI CIMENTENT LES RELATIONS ENTRE COLLÈGUES ET LE RAPPORT AU TRAVAIL

Les échanges effectués dans l'espace de discussion auquel les pompiers ont accès dans leur travail rendent possibles l'élaboration, la transmission et la solidification des règles de métier du collectif. Rappelons que les règles de métier, telles que décrites en psychodynamique du travail, permettent de guider les travailleurs dans leurs actions, tout en déterminant également, par consensus du groupe, ce qu'est un bon travailleur, ce qu'il est juste ou bien de faire, etc. (Molinier, 2006) et « se définissent également sur la base des valeurs et des croyances qui prévalent entre les sujets » (St-Arnaud *et al.*, 2004, p. 115). Ces règles sont élaborées dans le collectif de travail et non par l'organisation du travail. Elles régulent les pratiques du métier et libèrent des hésitations face à certaines décisions à prendre à chaque instant. Non seulement les règles permettent de régir le travail, mais elles peuvent également représenter un art de vivre en structurant les relations entre

les collègues. On parle alors de règles de savoir-vivre (Cru, 1987a). Plus précisément, c'est la notion de savoir-vivre ensemble qui est centrale pour les pompiers, étant donné qu'ils passent une grande partie de leur travail près les uns des autres. Dejours (1998) le souligne bien, « travailler, c'est non seulement accomplir des activités de production, c'est aussi vivre ensemble » (p. 72). Cette affirmation est d'autant plus vraie pour les pompiers qui vivent quotidiennement dans un contexte de proximité. Par conséquent, les travailleurs doivent discuter d'éléments relatifs au savoir-vivre ensemble, à la convivialité, aux règles sociales, etc. Peuvent donc être mises en débat ces règles qui régissent le social, mais également ce qu'il est acceptable ou pas de faire lorsqu'on est pompier. Ces travailleurs débattent des façons de faire, des façons d'être et discutent de ce qu'est un bon pompier, un vrai pompier.

Ces règles, élaborées comme des accords sur le travail et sur la façon d'être en caserne, nécessitent une délibération collective. C'est en ce sens qu'elles sont instaurées par la parole, dans les espaces de discussion. Voyons quelques-unes des règles de métier et des règles de savoir-vivre ensemble élaborées par le collectif de travail des pompiers et qui régulent les rapports entre eux à la caserne et lors des interventions, tout en permettant de définir ce qu'est un « *bon pompier* », « *un vrai pompier* ».

La règle du partage

Tout d'abord, à la caserne, les pompiers sont habitués de partager un temps devenu commun, par exemple lors de la préparation et de la prise de repas, le moment du sommeil, le temps de formation, l'entretien des camions, le ménage, etc. Par conséquent, cette proximité au quotidien exige le respect de certaines règles, notamment la règle de partage, qui se décline sous plusieurs formes.

En caserne, la règle de partage s'applique autant au matériel dont disposent les pompiers (le téléphone, l'ordinateur, la nourriture, etc.) qu'au partage des tâches à effectuer dans les moments d'attente. Les pompiers travaillent habituellement ensemble dans la caserne : il est extrêmement rare de voir un pompier s'affairer seul à une tâche, alors que les autres pompiers travaillent à autre chose. Une véritable répartition collective des tâches s'effectue. La règle de partage s'applique non seulement aux tâches, mais également aux façons d'occuper le temps passé en caserne. Les pompiers ont pour règle être d'ensemble le plus souvent possible. Ils acceptent mal celui qui est toujours seul à faire ses choses, qui travaille seul ou, encore, celui qui ne parle pas beaucoup, qui ne se confie pas. Les frontières de l'individualisme sont très

minces, la vie personnelle et le temps d'attente sont vécus en groupe. Celui qui est en retrait est mal vu de ses collègues, même s'il effectue un bon travail au moment des interventions.

Cette règle de partage prend également son sens lors des interventions. En effet, les interventions les moins aimées, « *les sales jobs* », doivent être partagées par tous. « *Que ce soit n'importe qui. La "job plate", c'est pour tout le monde, puis le plaisir c'est pour tout le monde aussi. On fait de tout.* » Pour le pompier, ces tâches consistent en tout ce qui n'est pas de l'intervention directe. Ramasser les boyaux, mettre des bâches pour protéger les biens, etc., représentent pour les pompiers ce qu'ils aiment le moins. Cependant, ils doivent tous se partager ces tâches. « *Vous allez voir des pompiers travailler sur un feu, mais, quand c'est le temps de ramasser les tuyaux qui ont traîné dans la suie, et pis dans la boue, là, ils ne sont plus là. Il faut se souvenir que notre travail, ce n'est pas juste d'arroser le feu.* »

De plus, si un pompier réussit un coup important, il doit partager ce sentiment de fierté avec l'équipe. Dans les échanges portant sur les interventions, on entend toujours les pompiers partager le plaisir d'une intervention réussie : c'est l'équipe qui a réussi, et non un pompier seul. Dans cet espace de parole, les pompiers apprennent à partager les histoires de réussites, c'est-à-dire à ne pas s'approprier le mérite d'avoir réussi à attraper le feu à lui seul. Puis ils expliquent que, même s'ils font eux-mêmes une action, le mérite revient à l'équipe, étant donné qu'ils font partie d'une chaîne d'intervenants. Ils considèrent qu'un geste est fait grâce aux collègues occupant un autre poste, grâce aux autres équipes, grâce au chef des opérations qui dirige l'intervention, etc. Par exemple, un pompier estime que s'il est capable d'entrer dans un édifice en flammes et de faire un sauvetage, c'est parce que son collègue a arrosé la partie en flammes, que ce dernier était alimenté en eau par l'opérateur de la pompe, etc. « *Sauver des vies : en réalité, il faut savoir que ce n'est pas juste nous, c'est tout le monde. C'est une chaîne, c'est du policier au médecin. On ne peut pas donner le mérite à une seule personne.* »

La règle : « Lors des interventions, on ne discute pas les ordres »

Lors des interventions, les pompiers savent qu'ils ne doivent pas discuter les ordres du lieutenant (ou du capitaine). Ils respectent la hiérarchie qui est instaurée dans leurs milieux de travail. Lors d'une intervention normale, les pompiers se réfèrent au lieutenant ou au capitaine et, au moment d'un événement majeur, les lieutenants et capitaines reçoivent les ordres d'un chef aux opérations et ils doivent les transmettre aux pompiers. Ainsi, pour assurer le bon déroulement des interventions, tous doivent travailler dans le même sens et suivre le plan d'attaque

donné par le chef. Si chaque pompier pouvait décider à tout moment de la façon dont se déroule l'intervention, la situation deviendrait rapidement chaotique et, par le fait même, extrêmement dangereuse.

Donc, sur les lieux d'une intervention, un pompier ne doit jamais remettre en question les décisions d'un chef. Tout d'abord, parce que les actions doivent être prises par quelques têtes dirigeantes seulement (avoir un seul centre de contrôle), mais aussi parce que les décisions doivent se prendre très rapidement lors des interventions.

> *On ne se chicanera jamais sur un feu, la règle de l'équipe c'est qu'en intervention, on ne s'obstine pas, il n'y a pas de discussion. À moins que ce soit une question de sécurité et que ça n'ait pas d'allure.*

Chaque membre de l'équipe doit respecter cette règle lors des interventions. Cependant, les moments passés en caserne, où chaque pompier participe à la discussion portant sur la dernière intervention, permettent aux membres de l'équipe de retrouver une égalité des statuts entre eux. En effet, au cours de ces échanges, le pompier devient aussi important et influent que le lieutenant. Chaque pompier a alors le temps de s'exprimer librement au sujet de l'intervention. Chacun peut dire ce qu'il en pense, donner son avis sur les actions qui ont été entreprises, les critiquer, en suggérer d'autres, revoir les façons de faire et apporter ainsi sa contribution à la réflexion sur le travail. Durant ce moment de réflexion en équipe sur le travail effectué, chaque pompier peut donc exercer une grande influence sur son travail.

La règle : « Fournir l'effort juste »

Il est nécessaire que les pompiers respectent la règle de savoir se contrôler lors d'une intervention et doser l'adrénaline qui les pousse à foncer : ils ne doivent pas faire de manœuvre risquée. À cette fin, le pompier doit tenir sa place au sein du groupe, s'en tenir à son rôle : faire ce qui doit être fait, pas plus, pas moins. Il doit se contenir, tempérer ses émotions et son adrénaline qui le poussent à aller trop loin, trop vite, ce qui pourrait engendrer des risques. Il est d'ailleurs possible de remarquer dans le discours des pompiers l'utilisation de certaines expressions pour désigner un pompier qui en fait trop, un pompier qui veut trop se faire remarquer. On l'appelle alors le « *top gun* », le « *héros* » ou encore le « *king* ». Ces mots sont utilisés la plupart du temps comme des sarcasmes et pour dénigrer le pompier dont on parle. Ces pompiers, qui vont trop vite (selon l'avis des autres équipes) ou qui sont trop à la recherche de gloire (toujours selon les autres équipes), sont mal perçus. L'effort donné au travail doit être bien dosé : selon les participants, un « vrai » pompier ne met pas la vie de ses compagnons en danger en fonçant trop vite sans tenir compte des risques.

En ce sens, les pompiers identifient aussi rapidement les individus ou les équipes qui ne fournissent pas beaucoup d'efforts au travail, et ces équipes moins travaillantes représentent pour eux une situation irritante majeure. Selon les pompiers, leurs confrères devraient toujours donner le meilleur d'eux-mêmes, peu importe les circonstances. Ils souhaitent travailler avec des collègues qui ne se contentent pas de demi-mesures. De plus, les participants expliquent que certaines équipes de pompiers ne vont pas assez vite, se défilent, essaient d'éviter le centre de l'action sur une intervention. Les pompiers n'ont pas beaucoup de respect pour ce genre d'individus. Ils les traitent alors de « *traîne-pieds* » et de « *pompiers de trottoir* » (qui se contentent de regarder, sans rien faire). On dit aussi de ces pompiers qu'ils sont toujours rendus au poste de réhabilitation[3], qu'ils sont reconnus pour vider seulement une bouteille d'oxygène pour aller ensuite se reposer ou se cacher, etc.

Il y en a qui sont des spécialistes là-dedans, et on le sait. Il y en a qui voient l'intervention et ils se cachent pendant un peu de temps. Quand le feu est fini, ils ressortent et ils ne sont même pas sales. Ils ne sont pas mouillés, rien. On sait où ils étaient : ils étaient cachés et ils ne faisaient rien.

On remarquera ici la façon dont un pompier peut reconnaître qu'un autre pompier a travaillé fort : il est sale. En effet, selon les pompiers, la saleté traduit le dur labeur et celui qui porte un habit de combat « trop propre » est identifié comme étant trop souvent inactif.

Les règles sociales : pour développer l'art de vivre ensemble

Ainsi que nous l'avons décrit précédemment, la bonne harmonie est essentielle entre les membres d'une équipe. Par conséquent, des règles de savoir-vivre ensemble sont élaborées de façon implicite par les pompiers et tous se doivent de les respecter. Ces règles sociales encadrent les façons d'être à la caserne. La politesse, l'attitude en groupe, la bonne humeur, l'autodérision, etc., sont des façons d'être qui sont extrêmement valorisées dans les casernes, et ces caractéristiques sont apparentes chez chaque pompier. D'ailleurs, ces éléments sont rapidement testés lors de l'arrivée d'un nouveau pompier.

La discrétion dans l'équipe représente une règle sociale qui doit être respectée par les pompiers pour assurer la bonne entente et l'harmonie au sein du groupe : il est essentiel pour les pompiers d'être discrets relativement aux confidences de leurs confrères. « *Ce qui se*

3. Le poste de réhabilitation est une roulotte qui est dépêchée sur les lieux des longues interventions. Ainsi, les pompiers peuvent s'y reposer, se désaltérer, manger, etc.

passe en caserne reste à la caserne. Ce qui se passe à la maison, on peut en parler à la caserne! » Également, la solidarité est forte entre les pompiers et quiconque manque de respect à un autre pompier sera vite rappelé à l'ordre. « *C'est un milieu dans lequel il faut respecter l'autre. S'il y en a un qui fait un coup bas à l'autre, c'est sûr et certain que toute l'équipe va lui taper dessus.* »

L'humilité occupe une place cruciale dans les valeurs des pompiers. Par exemple, si un pompier a fait un bon coup, un sauvetage par exemple, il ne doit pas s'en vanter, ni auprès de ses collègues ni auprès de la population. Un pompier doit toujours être modeste et respecter la règle « on ne se vante pas ». Le pompier qui se vante et qui tente de paraître meilleur que les autres est considéré comme un pompier qui manque d'humilité ; il sera étiqueté par les autres comme étant un « *king* » ou un « *héros* », de façon péjorative et ironique. L'humilité se traduit également par le fait que les pompiers ne s'approprient jamais le mérite d'une intervention réussie, comme on l'a vu précédemment. Chez les pompiers, personne ne se proclame comme étant LE meilleur ni ne proclame son équipe comme étant LA meilleure par comparaison avec les autres équipes, bien qu'ils s'efforcent d'atteindre la perfection dans leurs interventions. D'ailleurs, ces quelques extraits démontrent ce refus de se proclamer comme étant LE meilleur :

> *Ça, c'est humblement, c'est sans dire qu'on est… on n'est pas la meilleure équipe, mais on est dans les bonnes équipes.*
>
> *C'est important pour tout le monde d'être performant, mais on ne peut pas dire qui est le meilleur, il n'y en a pas de meilleur. On peut être très fort dans quelque chose, l'autre va être très fort dans quelque chose d'autre, mais il est impossible de dire que quelqu'un est le meilleur. Il n'y en a pas.*
>
> *Je veux évoluer et progresser, pas nécessairement pour être meilleur que les autres, mais meilleur envers moi-même et être satisfait. On ne peut pas savoir qui est le meilleur. On ne le saura jamais.*

Le mérite ne revient donc jamais à un seul individu. Lors des interventions, aucun rôle n'est considéré comme étant plus important et, lorsque les pompiers évaluent leurs interventions passées, il est impossible de dire qui a été le meilleur. C'est tous ensemble qu'ils ont réussi, grâce à la participation de chacun, même de celui qui a un rôle moins intéressant. La mise en place des règles de métier à cet effet permet d'encadrer et de contenir les travailleurs dans leur désir de s'approprier la réussite d'une intervention. Les règles permettent de refréner les ardeurs de celui qui voudrait devenir un héros : la gloire individuelle est bannie du discours et du quotidien des pompiers, et les retombées positives appartiennent toujours à l'équipe au complet. Un pompier qui se proclame le héros ou se considère comme étant le meilleur n'est plus conscient de sa vulnérabilité et peut commettre

des erreurs qui mettent ses coéquipiers en danger. « *Parce que tu arrêtes de t'améliorer quand tu penses que tu es le meilleur et c'est là que tu deviens dangereux* ».

De plus, chaque pompier de l'équipe doit participer à la discussion sur les interventions passées. Selon les participants, il n'existe pas d'intervention parfaite et tous doivent toujours se remettre en question. Si l'un des membres n'accepte pas de « jouer le jeu », de tout réviser, c'est comme s'il affirmait que tout a bien été ; il est donc considéré par le reste de l'équipe comme manquant d'humilité.

Les règles pour déterminer qui est un vrai pompier

Les règles de métier permettent aussi de transmettre les valeurs qui sous-tendent le métier. C'est par ces valeurs que les pompiers définissent ce qu'est un « *bon pompier, un vrai pompier* ». D'ailleurs, quand les participants expliquent ce qu'est un bon pompier, ce sont surtout des attitudes, plus que des résultats concrets de réussite d'intervention, qui sont mises en avant. En effet, pour être un vrai pompier, un bon pompier, tout est question d'attitudes avec les membres de l'équipe et d'attitudes par rapport au feu. Par exemple, l'entraide est un thème récurrent, mentionné par tous les pompiers. Cette valeur est au cœur de la vie des pompiers, que ce soit lorsqu'un collègue a besoin d'aide pour effectuer un travail en caserne, lorsqu'il a besoin de soutien dans sa vie personnelle ou, encore, lors des interventions. En effet, si un pompier voit qu'un de ses collègues a besoin d'un coup de main, instantanément, il va aller lui prêter main-forte, peu importe si les deux travailleurs s'entendent bien en dehors des interventions. D'ailleurs, étant donné la proximité des pompiers dans le quotidien du travail, il se peut qu'il y ait des malentendus au sein d'une équipe. Ce qui est particulier chez les pompiers, c'est qu'habituellement les malentendus vont complètement disparaître lors d'une intervention. En effet, les participants mentionnent que, durant une intervention, ils sont solidaires les uns des autres et toutes les mésententes disparaissent au moment même où la cloche sonne.

> *On dirait que quand la cloche sonne, s'il y a des différends entre deux individus, c'est oublié. Tu vas avoir un conflit avec un individu, un conflit de personnalité. Quand il y a une intervention, c'est oublié, et puis, l'intervention se fait toujours de façon professionnelle. Je n'en reviens pas à chaque fois.*

Cette entraide se fait donc sentir sur les lieux d'intervention, avec les collègues et les citoyens. « *Un pompier, le vrai, il veut servir. À son meilleur, du mieux qu'il peut.* » « *Un bon pompier naturel, pour moi, c'est qu'il a probablement l'instinct du don de soi, d'aider les autres, naturellement. Donc, il va aider son confrère et il va aider le citoyen.* »

Selon les participants, un bon pompier est capable de se remettre en question, d'admettre ses erreurs et n'a pas peur de fournir des efforts lors du travail : il est travaillant et ne se contente pas de demi-mesures, mais il est capable de doser l'effort fourni au travail, en même temps qu'il doit connaître ses limites et agir avec prudence. De plus, il est humble et ne s'enfle pas la tête lorsqu'il réussit un bon coup, il sait prendre sa place, sa juste place. En fait, ces notions d'humilité, de don de soi et de respect de l'autre sont capitales pour les pompiers. Ces valeurs sont bien différentes de celles que l'on trouve habituellement dans ce genre de métiers, c'est-à-dire les métiers dangereux, virils, où la performance du corps et la vivacité d'esprit sont nécessaires. Prenons par exemple cette description faite par Dejours (2008) au sujet des valeurs qui encadrent le métier des pilotes de chasse. Il y a une nette distinction à faire avec ce que l'on observe chez les pompiers. « L'angoisse fondamentale du pilote de chasse serait en quelque sorte d'être limité, d'être comparable au commun des mortels, d'être contraint à la modestie, de devoir reconnaître l'existence de l'autre et de ses différences, d'être conduit à investir ses désirs dans un autre que lui-même, de ne pas se suffire à lui-même » (p. 134). C'est tout le contraire chez les pompiers, qui mettent l'accent sur l'importance de la modestie, de la relation à l'autre et pour qui les besoins de l'équipe passent avant leurs propres besoins. « *D'après moi, pour être un bon pompier, il faut commencer par être une bonne personne. Contrairement à d'autres métiers, comme par exemple architecte, où tu n'as pas besoin nécessairement d'être une bonne personne, en autant que tu aies les bonnes connaissances.* »

Finalement, être un bon pompier, ce n'est pas juste être efficace pour éteindre les feux, c'est aussi savoir être conciliant, humble, travailler à la bonne entente entre tous, faire passer les autres avant soi, etc. Il est possible de constater que les valeurs qui sous-tendent ce qu'est un bon pompier se comparent souvent aux aspects que l'on retrouve dans le travail des femmes, aussi paradoxal que cela puisse paraître, et qu'une grande part du travail de pompier est invisible, tout comme certains aspects du travail des femmes (Molinier, 1995). Être un bon pompier, c'est faire preuve d'ardeur, de dévouement et d'acceptation envers les collègues et mettre ses désirs personnels au second plan. Être un bon pompier, c'est connaître les attitudes à avoir pour favoriser la bonne entente à la caserne et la coopération lors des interventions.

4.3.4. LES ÉCHANGES ENTRE COLLÈGUES, POUR DÉVELOPPER LA CONFIANCE ET UNE PAROLE PERFORMATIVE

Ainsi que nous l'avons exposé précédemment, le fait de bien se connaître permet aux pompiers de prévoir comment l'autre va travailler. Au cours des interventions, tout se passe très rapidement et les pompiers

ne doivent pas avoir de doute sur la façon dont leurs collègues vont réagir ni sur la façon dont ils travaillent : le doute fait perdre du temps. Avoir à vérifier si le collègue a fait telle ou telle action fait perdre du temps, du temps précieux. Les pompiers doivent compter les uns sur les autres et travailler sans avoir à tout expliquer. Ils se comprennent à demi-mot et chacun connaît ses responsabilités durant l'intervention.

Cette connaissance de l'autre s'acquiert en grande partie à la caserne, en observant l'autre, en écoutant l'autre parler du travail. Dans l'espace de parole, le réseau communicationnel s'établit entre les collègues : le fait de bien se connaître permet de se faire confiance aveuglément lors des interventions, ce qui facilite leur travail. La relation à l'autre se bâtit à la caserne, et elle s'exprime dans le travail lors des interventions.

Dans cet espace de parole, les pompiers peuvent également développer ce qu'Austin (1970) nomme la parole performative dans son ouvrage *Quand dire, c'est faire*. Cet auteur est d'avis qu'une parole performative permet une action par le simple fait qu'on la prononce. C'est ce qu'il appelle aussi l'énonciation performative. Ainsi, les pompiers développent le langage qu'ils utilisent lors des interventions et qui permet de faire gagner du temps. La parole performative développée dans les espaces de parole est réutilisée spontanément lors des interventions : en plus de dire et redire, en plus de répéter les gestes à effectuer dans différents scénarios qui pourraient survenir, les pompiers exercent également leur langage et s'imprègnent des énoncés performatifs qui seront utilisés ultérieurement.

Dans un autre ordre d'idées, soulignons qu'entre les alarmes les pompiers non seulement discutent des interventions passées, mais prennent également du temps pour échanger entre eux de l'information personnelle. Ils s'informent de la santé de l'un, des enfants de l'autre, du mariage, des rénovations, etc. Ils apprennent à se connaître, à se connaître en profondeur. Dès qu'un nouveau entre dans une caserne, il se fait bombarder de questions et, tout au long de sa carrière, le pompier échange avec ses collègues et parle de sa vie personnelle. Ce genre de discussion permet aux pompiers de bien connaître leurs collègues : est-ce que l'autre est travaillant, est-ce qu'il se débrouille bien avec les outils, est-ce qu'il est sociable ? Bien se connaître permet d'être au courant des forces et des faiblesses des collègues, mais aussi de savoir quand un pompier traverse une période plus difficile de sa vie. Dans ce cas, les pompiers ont expliqué qu'ils prennent en considération le fait qu'un collègue ne va pas bien (divorce, maladie dans la famille, etc.). Par conséquent, ils en demandent moins à ce pompier le temps que sa situation se stabilise. Ils font attention aussi pour ne pas lui donner des responsabilités trop lourdes lors des incendies, pour sa

propre sécurité, celle de ses collègues et du citoyen. En somme, dans ces espaces de parole, une panoplie de moyens sont mis en œuvre pour favoriser la connaissance de l'autre et créer ainsi le lien de confiance nécessaire à la coopération. D'ailleurs, les propos de Davezie (1993) résument bien l'importance de ces échanges entre collègues.

> Dans les espaces de convivialité, les gens se racontent des histoires. Une quantité d'histoires sur la vie, sur le travail, sur l'articulation du professionnel et de l'extra-professionnel. À travers ces histoires, ils mettent en œuvre de véritables épreuves de vérité qui permettent de tester si ce qu'on fait est correct, juste, reconnu par les collègues. Ces confrontations permettent à chacun de vérifier dans quelle mesure on tire bien dans le même sens. Elles permettent d'enrichir le patrimoine collectif grâce aux contributions singulières amenées par chacun. Voilà donc des espaces dans lesquels se travaillent, sans qu'on y prenne garde, les questions déontologiques, éthiques, qui vont fournir la base de la confiance et donc de la coopération (p. 10-11).

4.3.5. S'ÉPIER POUR MIEUX PERFORMER ?

Durant les entrevues de groupe, les pompiers ont rapporté que beaucoup de critiques se font entre les diverses équipes dans un service incendie. Ces travailleurs ont le temps de parler des autres équipes et les membres d'un service incendie se sentent souvent sous la loupe : ils sont observés par les autres équipes lors d'une intervention et ils savent que des commentaires seront par la suite formulés à leur égard. Les pompiers sont très critiques entre eux et plusieurs histoires circulent dans un service incendie à propos d'un pompier ou d'une équipe. Cette attitude consistant à épier les autres pompiers se manifeste entre les pompiers de casernes différentes, rarement au sein d'une même équipe. Ces histoires, qui prennent aussi la forme de rumeurs, concernent surtout la façon de travailler d'un pompier ou d'une équipe. Est-il travaillant ? Est-ce qu'il a eu peur ? Est-ce qu'il a fait une gaffe ? Est-ce qu'il sait se servir de tel outil ?

Les pompiers décrient cette situation et considèrent qu'il s'agit d'un point négatif de leur travail. Ils n'aiment pas se sentir toujours observés et critiqués par les autres pompiers. « *C'est tellement facile de porter un jugement à distance, quand tu n'as pas les mains dedans. Certains pompiers sont des gérants d'estrade et regardent les autres travailler. C'est facile de porter un jugement et de dire moi je n'aurais pas fait ça comme ça.* » Les pompiers rencontrés ont exprimé leur inconfort face à cette situation et, selon eux, les rumeurs peuvent également créer toutes sortes de frustrations.

Souvent, ce sont les mêmes histoires qui reviennent constamment jour après jour, c'est remâché et repassé de différentes façons. Moi ça m'irrite et me frustre, les rumeurs, les ouï-dire, les cancans. As-tu entendu telle affaire qui est arrivée dans telle caserne ?

D'un autre point de vue, malgré le fait qu'ils dénoncent cette situation et qu'ils se sentent oppressés par les critiques, les pompiers ne semblent pas accorder en réalité autant d'importance qu'on pourrait le croire aux ragots qui circulent à leur sujet dans un service incendie. En effet, en analysant les entrevues, il est possible de remarquer qu'au moment où les participants parlent de l'intégration d'un pompier dans leur caserne, ils expliquent que les rumeurs qui lui sont rattachées sont la plupart du temps non fondées, qu'il s'agit de cancans, qu'il ne faut pas s'y fier et que ces rumeurs ont en réalité très peu sinon aucune valeur. Une équipe précise à propos du nouveau lieutenant :

Regarde X, il n'avait pas une bonne réputation, on avait entendu une histoire négative à son sujet avant qu'il devienne notre lieutenant. On s'est vite rendu compte que cette histoire était fausse et on pense qu'il est le meilleur lieutenant qu'on a eu. C'est rarement fondé, ces histoires-là qui précèdent les gens.

Malgré ce que les pompiers de l'équipe ont entendu au sujet d'une nouvelle personne qui se joint à eux, ils vont bien souvent lui laisser une chance de faire sa place. Dans ce contexte, les pompiers affirment que les rumeurs, les histoires, les critiques qui précèdent un individu sont rarement fondées. « *Les gars arrivent, on leur donne une chance, même si on sait qu'ils ont une mauvaise réputation ailleurs, on leur donne leur chance. On en a accueilli plusieurs qui avaient leur réputation qui les précédait, qui était pourtant fausse.* »

Ce discours contradictoire attire notre attention : pourquoi les pompiers accordent-ils tant d'importance, dans une certaine partie de leur discours, à ces critiques entre pairs, alors que, dans une autre partie de leur discours, ils avouent que les rumeurs qui en découlent sont sans valeur et qu'ils y accordent peu d'importance ?

Tous les pompiers rencontrés ont dénoncé la présence accrue de ces critiques, ces rumeurs et ces histoires qui circulent dans le service, mais aucun n'a remis en question cette façon de faire. Ils ont tous expliqué que cela fait partie de leur métier et aucun d'entre eux n'a mentionné qu'il faudrait que cette situation change, qu'ils souhaiteraient que cette pratique disparaisse. Force est de constater que ce processus a une certaine utilité dans le milieu des pompiers. On peut avancer l'hypothèse que ce système de critiques permanentes entre les pompiers fait en sorte que ces derniers sont maintenus dans un rapport constant à la performance.

De fait, que le milieu soit très critique, que chaque équipe juge les autres équipes, fasse des commentaires sur la façon de travailler, sur la rapidité, sur l'hésitation, etc., se révèle un moyen de maintenir un niveau élevé d'exigence dans le travail de chacun des pompiers. Étant constamment sous la loupe, les pompiers se sentent obligés de bien faire leur travail, de ne pas faire d'erreur, et ils maintiennent par conséquent un niveau élevé de vigilance. Cette crainte d'être la cible de ragots incite les pompiers à gérer leur rapport à la peur de faire une erreur lors d'une intervention. « *La peur de se planter, de vivre avec une intervention qui a mal tourné.* » Rappelons que la crainte de faire une erreur est la peur exprimée le plus explicitement par les pompiers. Ils ont peur de ne pas agir assez rapidement, craignent de faire une gaffe ou encore de ne pas remarquer un signe leur permettant de mieux intervenir. Plusieurs pompiers ont affirmé craindre de mal faire une recherche de personne (par exemple, oublier de regarder derrière une porte pour vérifier si quelqu'un s'y trouve) et d'être responsables d'un décès.

Ils sont donc constamment sur leur garde et souhaitent bien travailler lors de l'intervention pour ne pas être victimes de critiques et de rumeurs. Cette attitude commande nécessairement un niveau de performance élevé et, par conséquent, maintient au sein du service incendie des exigences élevées pour réduire les risques d'erreurs.

En résumé, plusieurs sujets sont débattus dans cet espace de parole, et cette mise en parole de divers éléments a un impact sur certaines dimensions du travail des pompiers. C'est par la parole que les pompiers peuvent transmettre des connaissances et des règles de métier, développer un savoir-vivre ensemble et des mécanismes afin de bien focaliser leur attention une fois arrivés au feu, d'acquérir des réflexes pour travailler tout en déjouant le désir de trop foncer et de développer une confiance en leurs collègues ainsi qu'une parole performative. Avoir un lieu pour mettre en débat leurs expériences de travail permet aux pompiers de faire un ensemble signifiant avec tout ce qui est vécu, donner du sens à certaines dimensions du travail plus pénibles et ainsi rationaliser plusieurs éléments de leur travail.

4.4. LA RECONNAISSANCE : GARANTE DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POMPIERS

La reconnaissance occupe une place primordiale dans la construction et le maintien de la santé psychologique. Dejours (1998) souligne ainsi que, lorsque la dynamique de la reconnaissance fonctionne adéquatement et que les efforts du travailleur sont reconnus, il s'ensuit « un sentiment de soulagement, de plaisir, parfois de légèreté

d'être, d'élation même. Alors, le travail s'inscrit dans la dynamique de l'accomplissement de soi » (p. 37). Étant donné que l'identité représente l'armature de la santé mentale, il est possible de comprendre ses impacts indéniablement positifs :

> […] ou bien la dynamique de la reconnaissance peut fonctionner convenablement et alors le travail joue en faveur de l'accomplissement de soi, de la construction de l'identité et de la conquête de la santé ; ou bien la dynamique de la reconnaissance est entravée, et alors le travail ne peut acquérir de sens subjectif. Il ne permet pas de subvertir la souffrance qu'il occasionne, il joue alors contre l'accomplissement de soi, contre l'identité et il devient essentiellement pathogène. Ou bien il est opérateur de santé, ou bien il est pathogène (Dejours, 1995, p. 10).

À la lumière de la théorie de la psychodynamique du travail, il est possible de comprendre les impacts positifs qu'engendre la présence de la reconnaissance pour le travailleur qui en bénéficie. En effet, la reconnaissance est essentielle pour la bonne santé psychologique, et cette reconnaissance passe par le nécessaire regard de l'autre (Dejours, 1998 ; 2008). Elle porte sur la capacité du travailleur à faire un beau travail selon les règles de l'art et selon les façons établies par le collectif de travail (jugement de beauté, premier niveau) et, aussi, sur l'intelligence personnelle déployée pour apporter une touche personnelle au travail (jugement de beauté, deuxième niveau). De plus, la reconnaissance démontrée par les supérieurs quant à l'utilité du travailleur pour le bon fonctionnement du travail est nommée jugement d'utilité, et la reconnaissance qui est accordée par les clients et la société au sujet du travail que réalise le travailleur prend la forme de la gratitude (Molinier, 2006).

L'analyse du discours des pompiers rend compte de la façon dont se joue la dynamique de la reconnaissance dans leur métier. En effet, étant donné que la reconnaissance nécessite le regard de l'autre (l'autre étant les collègues, les supérieurs, mais également les clients, la société), cela signifie que, pour être reconnu, le travail doit être vu. Notamment, pour que les collègues puissent juger du travail d'un pompier, celui-ci doit être en mesure de montrer son travail, de partager ses savoir-faire, bref, d'accepter de montrer la façon dont il s'y prend pour travailler. Pour qu'il se dévoile ainsi, il doit avoir préalablement établi un lien de confiance avec ses collègues, étant donné que « montrer ce que l'on fait, c'est aussi montrer ce que l'on ne sait pas faire, montrer ses erreurs, ses butées, ses modes de dérogation » (St-Arnaud *et al.*, 2004, p. 115). Le lien de confiance nécessaire pour accepter de montrer son travail s'élabore avec le temps chez les pompiers, qui développent une connaissance approfondie des collègues faisant partie de leur équipe. Ces travailleurs deviennent proches

les uns des autres et peuvent alors se dévoiler à leurs collègues, tant sur le plan du travail qu'émotionnellement. «*Il n'y a pas de cachette et il n'y a pas de tabou entre nous quatre. On est capables de pleurer, et ce n'est pas grave. Je n'ai pas honte de ça.*» Bref, la proximité des membres, le développement de la confiance en l'autre et le respect au sein du collectif permettent aux pompiers de se dévoiler et de montrer autant ce qu'ils réussissent à faire que leurs difficultés et leurs erreurs.

Ce n'est pas dans tous les milieux de travail que les travailleurs ont la possibilité de faire valoir leur travail, de montrer leur travail, soit parce qu'ils ont utilisé des tours de main et des façons de faire non officielles ou non autorisées par la direction, ou, encore, parce qu'ils manquent de confiance envers les collègues, ou parce que leur travail est carrément ignoré par la société. De plus, dans certains milieux, le fait que les supérieurs immédiats ne soient pas, de façon constante et quotidienne, sur le terrain avec les travailleurs les empêche d'avoir accès à toute l'information qui pourrait leur permettre d'apprécier les tours de main que leurs employés mettent en œuvre pour faire leur travail, dans des conditions parfois difficiles. Mais il en va tout autrement pour les pompiers. La façon dont est organisé le travail des pompiers permet une proximité entre les lieutenants, capitaines et pompiers. C'est tous ensemble qu'ils attendent les appels, ce qui signifie qu'ils travaillent à la même caserne, partagent leurs repas, la même table, dorment à la caserne, etc., et les supérieurs immédiats sont aussi présents lors des interventions. Par conséquent, ces derniers font partie du collectif de travail des pompiers et peuvent alors non seulement voir le travail et être en mesure d'offrir un jugement d'utilité, mais également être en mesure d'apprécier les tours de force réussis par les pompiers pour bien faire le travail. Les supérieurs immédiats sont donc, à certains moments, parties prenantes des interventions et en mesure de porter un jugement de beauté, au même titre que l'ensemble des collègues.

Par ailleurs, les pompiers effectuent un travail visible dans la société, ils sont connus et reconnus. Leur travail n'est pas silencieux (au sens littéraire et figuré) et, lorsqu'ils interviennent, plusieurs curieux s'attroupent pour les regarder travailler. La dynamique de la reconnaissance peut donc prendre toute son ampleur et ainsi constituer une base solide pour la santé psychologique de ces travailleurs. Plus précisément, voyons comment s'articule la reconnaissance venant de la population, à l'endroit des pompiers. Les pompiers sont parmi les travailleurs à l'égard desquels la reconnaissance sociale est la plus élevée (Léger Marketing, 2011). En effet, l'utilité de leur travail est reconnue par la plupart des citoyens, avec un taux d'appréciation de 97 %, le plus élevé sur le «baromètre des professions». Les

pompiers effectuent un travail qui a comme finalité de venir en aide aux citoyens, et ce, parfois au péril de leur propre vie. Le désastre de Tchernobyl au cours duquel des pompiers se sont lancés vers une mort certaine en voulant limiter les dégâts est un exemple d'événement qui marque l'imaginaire collectif ; voici à ce sujet un extrait de l'ouvrage de Coumarianos (2000) intitulé *Tchernobyl après l'apocalypse*. Les lignes suivantes sont tirées des premières pages du livre et décrivent le travail des pompiers lors de l'assaut de la centrale de Tchernobyl en flammes :

> À l'extérieur, le combat faisait rage. L'explosion fit voler en éclats les vitres de la caserne de pompiers située à plusieurs centaines de mètres du quatrième bloc. Trois voitures rouges barrées de bandes blanches s'élancèrent toutes sirènes hurlantes avec, à leur bord, les douze hommes du lieutenant Volodimir Pravik. L'étendue des destructions les laissa sans voix. La façade nord de l'édifice en béton armé avait été soufflée, et les alentours n'étaient plus qu'un paysage de désolation, couvert de débris de toutes sortes et de câbles électriques rompus. Un gigantesque faisceau de lumière aux reflets bleuâtres montait du cœur du réacteur, illuminant l'installation dévastée plongée dans la nuit. Sous les décombres, le combustible nucléaire en fusion brillait d'un rouge incandescent. Ils devaient agir vite et sans panique […].
>
> Sans hésiter, les pompiers plongèrent dans la fournaise. Leur équipement était dérisoire : pantalon et veste de grosse toile, gants, bottes et casque de plastique. Aucun n'avait de dosimètre. Accrochés à leur lance d'incendie, ils se battirent sans faillir. […] Aucune retraite n'était envisageable. Il fallait tenir. […] Certains s'attaquèrent directement au monstre en déversant de l'eau sur le combustible nucléaire en fusion. Cette tentative aussi désespérée qu'inutile leur coûta la vie. Les températures y étaient si élevées que l'eau se vaporisait avant même d'avoir atteint sa cible, et la vapeur radioactive remontait instantanément leur brûler les poumons […]. Vers 5 heures du matin, l'incendie fut enfin circonscrit. […]. Tous avaient la peau brunie, bronzée par les radiations. Certains vomissaient un mélange de sang et de salive, d'autres perdaient connaissance ou suffoquaient […]. Six moururent d'irradiation aiguë dans les jours et semaines qui suivirent. Ils avaient absorbé au moins 800 rems, soit près de deux fois la dose mortelle. Leur chef, le lieutenant Pravik, était parmi eux. Il reçut la plus haute distinction du régime soviétique, l'ordre de Lénine, pour son courage et son sacrifice. Le régime se devait de récompenser les hommes qu'il avait envoyés désarmés à la mort (p. 27-29).

En outre, nul besoin de rappeler les détails de l'événement qui marqua les services incendie américains en 2001 : la catastrophe du World Trade Center, à New York. Cette attaque terroriste a causé près de 3 000 décès, dont celui de 344 pompiers et 87 policiers. La perception de la population à l'égard des pompiers s'est alors confirmée dans le registre de la reconnaissance élevée. Les pompiers sont perçus par une grande partie de la population comme étant des héros au service des citoyens, et ce, indépendamment des pays.

À la lumière des concepts théoriques de la psychodynamique du travail exposés précédemment, il est possible de constater que cette reconnaissance peut jouer un rôle essentiel sur le maintien de la santé psychologique des pompiers. Ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont ce privilège d'être reconnus par la société dans le travail qu'ils font. Plusieurs citoyens confèrent aux pompiers le statut de héros, peut-être même les derniers héros modernes de notre temps. D'ailleurs, en France, les pompiers sont littéralement appelés les « dieux du feu ». Le héros désigne, « chez Homère, les hommes d'un courage et d'un mérite supérieurs et, dans l'œuvre d'Hésiode, les fils d'un dieu et d'une mortelle. N'étant qu'un demi-dieu, le héros devait donc faire preuve de bravoure, ce qui lui a valu de symboliser la grandeur d'âme et la vertu » (Escaravage et Rung, 2007, p. 37-38). De son côté, LeBreton (1991) souligne la façon dont une société peut considérer celui qui prend des risques : « Si la plupart des sociétés humaines privilégient la sécurité, elles ne peuvent pas ne pas valoriser le risque pris par quelques-uns en qui s'incarnent […] l'audace, le courage à la chasse ou à la guerre, les nécessités de l'urgence face à l'adversité » (p. 86).

Dans leur travail, les pompiers traquent le mal, défendent le citoyen contre le feu, sauvent les citoyens des flammes, libèrent le citoyen prisonnier d'une voiture accidentée, etc. Dans toutes les sociétés, les incendies, tout comme les déluges ou les tornades (formant le trio des éléments menaçants : feu-eau-vent) représentent encore des menaces tangibles pour les citoyens. Bien que le feu puisse fasciner les humains (Bachelard, 1949), il est aussi considéré dans l'imaginaire collectif comme étant le mal absolu, la destruction totale. Avec ses pouvoirs de conquérant du feu, le pompier est considéré comme étant le seul dans une société à pouvoir se battre contre cette force de la nature, tout en risquant d'y laisser sa vie. Il en résulte que la personne dont le métier est de maîtriser le feu, cet élément indomptable, représente alors une ressource cruciale, voire mythique pour une société. D'ailleurs, Escaravage et Rung (2007), dans leur ouvrage portant sur les héros modernes, soulignent que :

> La structure classique de nos mythologies peut se résumer à l'aventure d'un héros quittant le monde connu pour une terre soumise à des puissances obscures. Il affronte des forces fabuleuses, surmonte des obstacles innombrables et bâtit sa légende au prix de prodigieux exploits. Au final, il a raison de ses ennemis. Puis, il s'en retourne, tirant de cette mystérieuse équipée une aura sans borne auprès de ses semblables (p. 39).

À ce sujet, Thompson (1997), à la suite d'une recherche qualitative réalisée auprès des pompiers volontaires d'Alberta, apporte la précision suivante :

> La population en général les perçoit comme des héros. Cependant, les pompiers ne sont pas à l'aise avec cette vision : ils préfèrent se qualifier eux-mêmes d'aidants plutôt que de héros (p. iii ; traduction libre).

Le même constat a été fait au sujet des pompiers québécois : ces derniers ne se perçoivent pas comme des héros, mais bien comme des aidants. Néanmoins, ils sont tout de même conscients de cette image positive qu'ils ont dans le public et manifestent un souci constant de la préserver. Selon eux, ils doivent toujours montrer une image exemplaire à leurs concitoyens, étant donné que ce sont ces derniers qui paient leur salaire, par l'entremise des taxes municipales. Or, tous les travailleurs dont le salaire provient des taxes municipales sont-ils autant préoccupés par leur image auprès du public ? Est-ce que tous ces travailleurs ont ce souci de respect à l'égard des citoyens ? Nous ne le croyons pas. N'y aurait-il pas derrière ce souci des pompiers un désir très fort de préserver cette image, laquelle leur assure cette reconnaissance sociale élevée, en termes de gratitude et cette admiration du public ? Cette reconnaissance venant de la population, nommée gratitude (Dejours, 2008), est très élevée et les protègerait, dans une certaine mesure, en leur permettant de se maintenir en bonne santé psychologique. Il est donc à leur avantage de tout faire pour la préserver.

4.5. LE PLAISIR AU TRAVAIL : OPÉRATEUR DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

La plupart des pompiers sont des travailleurs passionnés par leur métier. Ils expliquent que pour être un bon pompier il faut d'abord et avant tout être passionné par son métier. Ils ont souvent utilisé l'expression « *être piqué* » par son métier ou encore « *moi, mon métier me coule dans les veines* ». Il suffit de passer un peu de temps avec eux pour ressentir fortement cette passion ou de penser aux pompiers qui se présentent durant leurs vacances à la caserne, ou d'autres qui appellent pour avoir des nouvelles de leurs collègues et pour savoir

s'ils ont manqué des interventions intéressantes. En psychodynamique du travail, le plaisir est considéré comme un opérateur central dans la construction de l'identité personnelle du travailleur et de la santé psychologique (Dejours, 1998 ; 2008).

Beaucoup d'actions tournent autour du plaisir au travail dans le monde des pompiers. Notamment, les collectifs veulent être performants, c'est-à-dire faire efficacement et rapidement leur travail, non seulement pour porter correctement et rapidement secours aux citoyens, mais aussi pour être identifiés par les chefs comme étant des bons pompiers et ainsi être appelés en renfort dans un secteur de la ville qu'ils ne couvrent pas habituellement. Ils sont alors très fiers de pouvoir intervenir ailleurs que dans leur partie de territoire. Les pompiers ont un profond désir de réussir leur intervention. Réussir pour aider, pour sauver le citoyen, mais aussi réussir pour être fiers de leur travail. Ce métier permet, en d'autres termes, de mettre une passion personnelle au service des citoyens.

Les pompiers recherchent la sensation d'adrénaline ressentie dans leur travail. Ils sont à la recherche des situations périlleuses, de défis physiques importants, ils aiment travailler dans des conditions difficiles (avec beaucoup de fumée, des gros feux, etc.), ils adorent visionner des vidéos de situations d'incendies : des vidéos de pompiers, souvent réalisées par les pompiers eux-mêmes, des vidéos présentant des courses de camions, des interventions, des photos-montages d'incendies, etc. L'adrénaline est présente dans tous ces montages vidéo, qui sont la plupart du temps accompagnés de musiques très puissantes, très masculines, fortes, énergisantes. Ces images révèlent la fascination qu'ils ont pour le feu, certes, mais également la passion pour leur métier. D'ailleurs, une de ces vidéos débute par la phrase suivante : « Le métier de pompier, une passion pour certains, une vocation pour d'autres. » Pour un pompier, le plaisir, c'est sentir le feu, avoir combattu le feu. « *Le jeune, il veut faire quoi, lui ? Il veut du feu et aller chez eux, dire à sa blonde, regarde, je sens le feu.* » Le jeune pompier doit cependant attendre, pour accéder au plaisir de sentir le feu, d'avoir assez d'ancienneté pour être celui qui peut entrer dans le bâtiment en flammes.

Ce rapport généralement positif au travail qui se dégage chez les pompiers n'est pas sans rappeler le lien qui unit les pilotes de chasse avec leur travail, tel que Dejours (2008) le décrit : « Ce que d'autres ne pourraient supporter, eux en ressentent une véritable avidité » (p. 100). Les pompiers feraient donc partie, tout comme les pilotes de chasse, de ces travailleurs pour qui les conditions de travail, bien qu'elles soient redoutables, sont aussi remarquablement bien tolérées. Ils considèrent que la confrontation aux dangers, l'adrénaline ressentie et le sentiment d'urgence qui les habite représentent les éléments qui rendent

leur métier passionnant. Il y a donc en quelque sorte une adéquation entre les passions des pompiers, leurs motivations et le plaisir créé en équipe. Tout cela s'imbrique pour former une force exceptionnelle qui leur permet d'affronter plusieurs risques et situations pouvant générer de la peur. L'étrange fascination qu'ils ont envers le feu et les interventions risquées n'est pas l'apanage des pompiers : Coumarianos (2000) présente, dans son ouvrage intitulé *Tchernobyl après l'apocalypse*, le récit suivant, au sujet d'une opération de nettoyage des lieux après la catastrophe nucléaire, alors qu'un sarcophage a été coulé sur le site du cœur en fusion du réacteur. Les extraits suivants portent sur les « kamikazes du nucléaire », dont la lecture nous fait étrangement repenser à ce que nous avons entendu chez les pompiers, au sujet du rapport au risque et de la fascination du feu.

> Avant tout, il faut explorer l'intérieur du sarcophage. Systématiquement contrôler et répertorier l'état des murs et des poutres de soutènement. C'est la mission d'un petit groupe d'hommes. Ces trompe-la-mort sont toujours les premiers à passer […]. Armés d'énormes perceuses, ils forent et sondent les endroits les plus inaccessibles, localisent les sources radioactives […].
>
> Sergueï Lapiga est l'un d'entre eux. Dans cet environnement, il lui faut agir vite, avec précision, sans peur. Sa vie en dépend. Kamikaze du nucléaire, il brave ainsi les rayons depuis plus de dix ans, suscitant à la fois admiration, respect et stupéfaction parmi les autres employés de la centrale. Enveloppé dans une combinaison de plastique blanc, il se prépare à effectuer l'une des missions les plus périlleuses de sa carrière. L'heure H est arrivée. Il doit se frayer un chemin à travers les entrailles déchiquetées du quatrième réacteur jusqu'à la « patte de l'éléphant » : 10 tonnes de plutonium figées en une gigantesque coulée de lave de 5 mètres de long rappelant la forme d'un membre de pachyderme.
>
> Dans l'obscurité et le silence qui règnent sur ce no man's land au terrain glissant, chaque mouvement réclame la plus grande attention. À chaque instant, un mur branlant peut s'effondrer et le sol se dérober […].
>
> « Courage ! » lance le militaire surveillant l'accès à la forteresse irradiée. Jour et nuit, des dizaines d'hommes s'activent à tour de rôle au chevet du monstre qui, comme un volcan mal éteint, menace de cracher une nouvelle fois la mort […].

Ils progressent lentement, difficilement. Par endroits, il faut escalader, ramper, se faufiler ou traverser des zones inondées en marchant jusqu'aux genoux dans l'eau polluée [radioactive]. Une fois l'objectif atteint, la vitesse est le facteur clef. Chaque geste compte […]. À cinquante centimètres de la coulée de plutonium aux reflets noirâtres, les radiations atteignent la dose mortelle de 500 rems […].

Folie, goût du risque ou désir de mort.
Une force étrange les attire vers cet enfer.

« Lors de ma première descente, on m'avait vite mis au parfum : "Tu as 100 rems sous tes pieds", se souvient Sergueï. J'avais l'impression que cela me brûlait les talons. Que les radiations crépitaient et me transperçaient le corps. Mon sang bouillait. »

Ces minutes interminables, faites de fascination et de peur, marquèrent sa mémoire à jamais. Une fois le premier choc passé, l'envie d'y retourner le prit […].

Ce n'est pas notre salaire de 200 dollars qui nous pousse à descendre. C'est l'étrange et envoûtante beauté des lieux. En pénétrant sous le sarcophage, on se détache soudainement du monde, de la réalité extérieure. On est ailleurs. Sur une autre planète. Des rais de lumière tombent du plafond fissuré et découpent l'obscurité. Il faut le voir pour le croire. C'est magique… (p. 181-184).

CHAPITRE 5

ENTRE LE RISQUE DE PERDRE LA VIE ET LA CONQUÊTE DE L'IDENTITÉ

5.1. VERS L'ACCEPTATION DE RISQUER SA VIE POUR L'AUTRE

Dans l'extrait qui conclut le précédent chapitre, force est de constater que ces travailleurs du nucléaire ont donné leur vie pour la cause à travers cette mission. Accepter de donner leur vie pour sauver celles des autres, n'est-ce pas aussi une décision face à laquelle certains pompiers seront confrontés dans leur carrière ? En fait, lorsque les pompiers apprennent leur métier, on leur enseigne à ne pas courir de risques lors des interventions : théoriquement, ils ne doivent pas mettre leur vie en danger pour en sauver une autre. C'est la ligne officielle. Cependant, dans l'exercice de leurs fonctions, les pompiers peuvent être confrontés directement à la décision ultime suivante : foncer pour sauver une vie, ou battre en retraite et laisser mourir quelqu'un. Certains décideront de foncer, malgré le risque (et parfois presque la certitude) d'y laisser leur vie. Ils accepteront de faire don de leur vie, de sauver et périr. Il ne s'agit pas ici d'un accident de travail. En fait, dans bien des métiers à risque, les travailleurs peuvent y laisser leur vie, à la suite d'un accident imprévisible. Cependant, outre les accidents imprévisibles, les pompiers peuvent aussi se trouver dans cette situation où, en une fraction de seconde, ils auront à prendre la décision ultime de donner leur vie pour en sauver une autre, et ce, de façon volontaire et consciente. Tout comme les pompiers qui sont entrés en courant dans

les tours du World Trade Center, en septembre 2001 à New York. Ces pompiers savaient qu'ils allaient probablement y trouver la mort. Les 344 pompiers qui sont décédés dans les tours jumelles n'ont pas subi un accident du travail : ils sont consciemment entrés dans cet endroit, en allant directement à la rencontre de la mort. Les prochaines lignes portent sur cette décision ultime qu'auront peut-être à prendre certains pompiers dans le cadre de leur travail. En ce sens, nous faisons référence non pas aux risques quotidiens du métier, mais bien à cette situation dans laquelle un pompier aura à décider de foncer pour sauver quelqu'un avec une quasi-certitude d'y laisser sa vie.

Pour qu'une telle décision puisse être prise, qu'une telle perception de l'importance de la vie de l'autre puisse être ancrée si solidement au cœur de certains pompiers, tout un travail sur soi et sur son rapport à l'autre doit être patiemment articulé. Ce geste exceptionnel s'appuie sur un travail collectif d'élaboration de normes et de valeurs constituant une base sur laquelle peuvent s'ancrer un consentement et une participation de tous les travailleurs selon cette ligne de conduite. Tout est mis en place par le collectif pour valoriser celui qui travaille fort, celui qui s'oublie pour ses collègues, celui qui est capable de mettre de côté ses désirs personnels au profit du bien-être du groupe et, ultimement, celui qui va jusqu'au bout, jusqu'à donner sa vie pour sauver autrui. L'organisation collective des pompiers représente la trame de fond menant à la mise en place et à l'intériorisation du don de leur vie.

De fait, c'est à travers le collectif que sont instaurés ces mécanismes permettant aux pompiers d'aller jusqu'au bout, jusqu'à la mort s'il le faut, pour bien faire leur travail : le collectif donne la force nécessaire pour sauver une vie au prix de leur propre vie. Tous les éléments sont mis en place par le collectif pour vaincre la peur, développer le courage et ultimement, accepter de donner sa vie pour l'autre. Que ce soit par le développement assidu d'une pratique rigoureuse des gestes et des techniques à effectuer pour réussir l'intervention sans faillir, l'importance d'obéir à l'officier, le grand respect qui se développe entre les collègues d'une même équipe, la valorisation de la coopération, la valorisation de la réussite en équipe. Le pompier intériorise, au fil des années de service, l'importance d'être là pour les autres, pour sauver autrui. Si la situation le demande, certains seront capables de donner leur vie pour l'autre. C'est une suite logique, c'est ce pourquoi ils ont toujours travaillé. Les pompiers évoluent dans un métier qui place en avant l'importance d'être unis pour le bien public, d'être des soldats efficaces et faisant passer le bien des autres avant leur gloire ou leur bien-être personnel. Dès leur entrée dans ce métier, ils intègrent l'univers de guerriers dans lequel ils valorisent le plaisir de la guerre, la perfection des interventions, la solidité du clan pour réussir,

l'importance de travailler pour la cause avant leur propre gloire ou leurs besoins personnels et le courage de ne jamais battre en retraite si quelqu'un a besoin d'eux. C'est d'ailleurs dans cet univers que l'on retrouve l'étrange plaisir avec lequel ils vont à la rencontre de la bête et peut-être même de la mort. Pour les pompiers, mourir au combat pour sauver quelqu'un, lors d'une intervention, c'est mourir avec honneur. L'ampleur des funérailles réservée à CE pompier qui a accepté de périr pour sauver traduit d'ailleurs cette mise en valeur de la mort : mettre au premier plan l'honneur du pompier décédé, lui rendre hommage, valoriser et reconnaître ce don de vie qui a été fait.

Aborder le sujet de l'acceptation des risques et ultimement de la rencontre avec la mort, c'est aussi mettre en lumière la dimension du courage dont font preuve ces travailleurs lorsqu'ils se trouvent dans de telles situations. Aristote a traité du courage sous différents angles dans *Éthique à Nicomaque* (Aristote, E.N. livre III, chapitre 9), dont la conception guerrière du courage, conception que nous retenons pour les besoins de notre réflexion. Le pompier peut être appelé à sacrifier sa vie pour celle de l'autre, ce qui représente une démonstration forte du courage. Le courage aristotélicien traite de cette droiture et de cette force devant la mort : « Celui qui attend de pied ferme et redoute les choses qu'il faut, pour une fin droite, de la façon qui convient, au moment opportun, ou qui se montre confiant sous de mêmes conditions, celui-là est un homme courageux » (Aristote, E.N. livre III, chapitre 9, [1115b]).

En somme, l'analyse du fonctionnement du collectif de travail des pompiers révèle que, dans l'univers de ces travailleurs, tout est mis en place pour que, ultimement, certains aillent jusqu'à sacrifier leur vie pour sauver un collègue ou un citoyen. Certains prendront cette décision. Envisager qu'il faudra peut-être donner sa vie pour l'autre peut être terrifiant. Cela dépasse l'entendement. C'est face à ce sentiment que le métier s'est développé et que tout est dirigé pour préparer le pompier à affronter la mort. Chez les pompiers, la force, le courage, la valorisation de la précision et de l'hyperattention aux détails de la guerre, le grand respect d'autrui représentent donc la trame de fond permettant à ces guerriers de foncer vers le danger en courant, à la rencontre de la mort pour sauver une autre vie.

5.2. IDÉOLOGIE DÉFENSIVE ET MÉTIER DE POMPIER

Considérant cette opération collective mise en place pour qu'un pompier accepte de donner sa vie pour en sauver une autre, il y a lieu d'ouvrir la réflexion sur la présence d'une idéologie défensive

dans le collectif de travail des pompiers. En psychodynamique du travail, l'idéologie défensive est décrite notamment par Alderson (2001) comme étant « une stratégie défensive qui se radicalise au point de devenir graduellement une valeur partagée ou un comportement valorisé par une majorité, revêtant ainsi progressivement l'apparence d'une norme collective » (p. 143). Dans le cas des pompiers, l'idée de sacrifice de leur vie pour en sauver une autre devient pour plusieurs d'entre eux une valeur partagée, et un tel comportement est valorisé par l'ensemble du groupe. Cependant, il serait hâtif de conclure à la présence d'une idéologie défensive sur ce seul aspect.

L'idéologie défensive a aussi comme particularité d'être une forme radicalisée des stratégies défensives, qui deviennent un but à atteindre. C'est alors que la stratégie défensive est préservée, même si cette dernière devient dissociée de la souffrance qui en était la source. En effet, étant donné que la stratégie devient un but en soi, elle risque de devenir par le fait même « indépendante de la souffrance qui l'avait fait naître » (Vézina, 2002, p. 116) et toutes les énergies du collectif sont dirigées vers la défense de cette stratégie de défense, ce qui signifie que « les réalités pathogènes du travail sont reléguées au second rang ou même carrément jetées aux oubliettes » (Brun, 1992, p. 221). Or, chez les pompiers, nous ne croyons pas qu'il y ait présence d'une idéologie défensive, puisque donner sa vie pour autrui n'est pas un objectif à atteindre pour eux dans leur travail. En fait, s'il s'agit d'une situation qu'aura peut-être à affronter le pompier, cela ne représente pas un objectif incontournable du métier. De plus, les stratégies qui sont mises en place et qui constituent la trame de fond permettant aux pompiers de faire le geste ultime sont des stratégies élaborées en réponse à des contraintes présentes et, en ce sens, elles ne sont pas dissociées de la souffrance qui en est la source. Autrement dit, les stratégies collectives de défense des pompiers sont en relation avec la réalité de leur travail et ont un sens bien réel face à des contraintes et à des souffrances bien présentes.

Par ailleurs, nous ne pouvons conclure à la présence d'une idéologie défensive étant donné que, selon Dejours (2008, p. 73), une telle idéologie émerge « dans des situations extrêmes de souffrance où il n'y a plus d'espace de discussion pour réaménager le rapport à l'organisation du travail » et lorsque les travailleurs renoncent à toute action d'amélioration de leur travail. Or, les pompiers ont un lieu où mettre en débat leur rapport au travail, comme nous l'avons mentionné à maintes reprises dans cet ouvrage. De plus, ces travailleurs ne renoncent pas au réaménagement et à l'amélioration de leur rapport au travail, au contraire. De fait, rappelons-le, les pompiers cherchent toujours à améliorer leur travail, ils réfléchissent aux obstacles qu'ils

rencontrent et trouvent des moyens pour faire face aux souffrances vécues. Ils ont un espace de parole propice pour le faire et ils l'utilisent abondamment. Leur rapport au travail n'est pas entravé et ils pensent quotidiennement aux divers aspects qui le composent.

Selon Arendt (1983), toute idéologie a la particularité de bloquer la pensée, et il en va de même pour l'idéologie défensive de métier : cette dernière limite la pensée individuelle du travailleur, étant donné que ce n'est plus lui qui décide des valeurs et attitudes à privilégier. C'est plutôt le collectif qui le pousse à faire, les yeux fermés et sans y réfléchir, certains gestes. Comme le présentent Carpentier-Roy *et al*. (2000), quand la stratégie défensive est transformée en une idéologie défensive, la radicalisation qui en découle ouvre la porte à la perte de liberté du sujet dans son travail : ce n'est plus lui qui prend les décisions, mais bien le collectif qui le pousse à agir, au risque d'être exclu de son collectif. De plus, Dejours et Abdouchelli (1990) expliquent que le glissement qui se fait d'une stratégie défensive vers l'idéologie défensive amène une homogénéité dans les façons de réfléchir, excluant alors toute tentative personnelle de réflexion sur le travail et occultant les identités singulières des travailleurs. Or, bien que les pompiers soient portés dans leur travail par de nombreuses valeurs collectives mettant en avant ce don de leur vie, lorsqu'ils prennent, dans une situation ultime, la décision d'avancer vers la mort, c'est en toute connaissance de cause qu'ils le font. Ils accepteront de foncer, conscients du sort qui les attend. C'est une décision personnelle prise en toute lucidité. Les pompiers savent ce qu'ils font et acceptent de le faire délibérément. Ce passage à l'acte se fait de façon consciente chez eux : ils acceptent consciemment de sauver et périr. Ainsi, les pompiers ne perdent pas leur faculté de penser et de réfléchir à propos de leur travail et de leurs gestes.

Bref, il ne semble pas y avoir, dans le travail des pompiers, une idéologie défensive *stricto sensu*. Toutefois, lorsque nous nous attardons au caractère collectif de la pratique qui mène les pompiers à accepter de marcher vers la mort lorsqu'il faut sauver autrui, et au fait qu'ils sont portés par tout ce qui a été mis en place dans leur travail pour qu'ils soient capables de faire ce geste ultime, nous constatons que ce comportement représente une valeur fortement intégrée chez les pompiers. Or, étant donné que cette attitude ne devient pas un objectif en soi, qu'ils ont un espace de parole pour penser et réfléchir au travail, étant donné que leurs gestes ne sont pas posés aveuglément, mais bien de façon consciente, et que les stratégies ne sont pas déconnectées de la situation mais plutôt en réponse à des risques réels, nous ne pouvons conclure à une idéologie défensive. Toutefois, la façon dont tout dans leur métier les prépare à éventuellement être capables de

faire ce sacrifice appelle à la réflexion et mérite une attention particulière, qu'il s'agisse ou non d'une idéologie défensive. Accepter de donner sa vie pour sauver celle d'autrui n'est pas une pratique banale et nécessite une intégration forte des valeurs relatives à l'importance de la vie d'autrui, au détriment de sa propre vie.

5.3. UN POUR TOUS ET TOUS POUR UN : LA RÉCIPROCITÉ DANS LA RELATION D'ÉQUIPE

Ces réflexions sur la lucidité dont font preuve les pompiers dans certaines de leurs décisions soulignent la nécessité d'éclaircir la façon dont ils évaluent la dangerosité d'une situation. En effet, il est intéressant de constater cette surprenante cohabitation entre, d'une part, la stratégie défensive du déni que l'on retrouve dans ce métier et, d'autre part, la conscience qu'ont les pompiers de leur vulnérabilité lors des interventions. Rappelons ici les grandes lignes permettant de comprendre le fonctionnement du déni comme stratégie défensive instaurée par les pompiers, ainsi que nous l'avons vu dans la section portant sur les façons dont les pompiers régulent leur rapport aux différentes contraintes présentes dans leur travail. Par cette stratégie, les pompiers modifient leur perception de la réalité et le déni prend forme à travers le passage d'une position passive face au feu à une position active lors des interventions : l'univers de guerriers du feu dans lequel ils évoluent les amène à prendre les devants face au danger que représente le feu. La personnification du feu en bête, en diable leur permet d'avancer avec un réel plaisir et de persister dans ce travail comportant de nombreux risques. C'est alors que le déni modifie la perception qu'ils ont de la réalité et masque à la conscience le danger réel des interventions. Toutefois, malgré ce déni, les pompiers restent conscients de leur vulnérabilité et, lorsqu'ils sont au cœur de l'intervention, ils sont tout de même capables de bien évaluer le danger.

En ce sens, il est possible de comprendre que la stratégie défensive qu'est le déni ne bloque pas intégralement, n'occulte pas totalement la conscience des risques, ne les rend pas complètement « aveugles » face aux dangers de l'intervention. De fait, les pompiers restent toujours capables de reconnaître une certaine part de risques lors des interventions, et donc par le fait même d'analyser les risques d'une intervention. Ils savent à quel moment foncer et à quel moment reculer. Plus précisément, ces travailleurs ne mettent pas inutilement leur vie en danger. *Inutilement*, là réside la subtile nuance : si une vie est à sauver, certains accepteront de mettre la leur en danger. Toutefois,

s'ils prennent des risques uniquement pour réussir une intervention sans sauver de vie, cela n'est pas admis par le collectif. Les pompiers sont par conséquent en constante adaptation à la réalité.

Cette adaptation est mise en place pour se protéger personnellement, mais également pour protéger leurs collègues. Il y a une fine connaissance de la limite à ne pas franchir pour ne pas mettre leur vie et celle des collègues en danger. La réciprocité de la protection que les pompiers s'offrent entre eux est au cœur des relations entre collègues, ainsi qu'en témoigne cette expression entendue à maintes reprises lors des entrevues de groupe : « tu tombes, on tombe ». Cela signifie que, si un pompier est en danger, toute l'équipe fera le nécessaire pour lui prêter main-forte, jusqu'à risquer sa vie pour l'autre s'il le faut. Cela implique inévitablement qu'un pompier est conscient des répercussions qu'auront ses décisions sur son équipe. Du point de vue du pompier, l'expression « tu tombes, on tombe », devient alors « si je tombe, ils tombent ». En d'autres mots, s'il met sa vie en danger, c'est aussi celle de ses partenaires qu'il met en danger. Dans la réciprocité de la protection qu'ils s'assurent entre eux, chacun souhaite le bien de l'autre, comme l'autre souhaite son bien.

« Un pour tous et tous pour un » devient alors une entente tacite, un serment d'aide inconditionnelle que les pompiers développent entre eux et qui prend la forme d'un pacte : « Je me fie sur toi, tu peux te fier sur moi. » Force est de constater la présence d'une éthique entre ces travailleurs, éthique qui prend tout son sens lorsque le pompier évalue les risques et qu'il décide de foncer ou de battre en retraite. Faire preuve d'éthique à l'autre, c'est savoir reculer afin de ne pas mettre inutilement sa vie en danger, et donc par le fait même celle de l'autre, mais c'est également savoir foncer, au bon moment, pour sauver la vie d'autrui. Ces éléments peuvent être compris à travers les propos de Ricœur (1990a) au sujet de l'intention éthique qu'il décrit comme étant la visée de « faire advenir la liberté de l'autre, comme semblable à la mienne. L'autre est mon semblable » (p. 42). Pour l'auteur, l'éthique embrasse trois dimensions essentielles, toutes réunies sous une seule visée, soit le souci de soi, le souci de l'autre et le souci de l'institution. Plus précisément, pour Ricœur (1998), l'éthique se dessine en prenant appui sur trois pôles. Le pôle « je », qui consiste en la liberté individuelle, l'éthique à soi, la visée d'une bonne vie. Ensuite, il y a le pôle « tu », avec lequel le « je » entre en relation, en ce sens que l'éthique est toujours en dialogue avec l'autre, avec le « tu » qui est vu comme étant soi-même. Puis, ces deux éléments prennent sens dans le pôle « il », qui consiste en l'institution, la société, le vivre ensemble (Ricœur, 1990b). Cette conception de l'éthique à l'autre au sens où l'entend Ricœur nous permet de comprendre la nécessité, chez

les pompiers, de toujours faire preuve d'une certaine lucidité afin de se protéger lors des interventions, mais également pour protéger l'autre, l'autre étant son collègue, son semblable. C'est donc en comprenant cette relation éthique entre les pompiers qu'il est possible de constater que ces travailleurs ne mettent pas leur vie inutilement en danger, pour ne pas mettre celle de leurs collègues en danger. Ils savent à quel moment ils peuvent foncer, pour sauver celle d'autrui. C'est une question d'éthique à l'autre.

Cette éthique à l'autre laisse aussi transparaître la façon dont les pompiers demeurent, lorsqu'ils interviennent dans des situations risquées, des êtres pleinement conscients et pensants et de quelle façon ils ne sont pas déconnectés de la réalité, ils ne sont pas déconnectés « d'autrui ». À cet égard, il est possible de constater que la dynamique entre les trois pôles de l'identité n'est pas entravée et que, par conséquent, nous ne retrouvons pas l'effet d'aliénation au sens où l'entend Sigaut (1990 ; rééd. 2004). Pour cet auteur, l'identité passe par l'équilibre des relations entre trois pôles, soit ego, autrui et le réel et, si l'un de ses pôles est coupé des autres, c'est à ce moment que l'on voit poindre l'aliénation. Pour l'auteur, l'aliénation peut être mentale, sociale ou culturelle. Plus précisément, l'aliénation sociale survient lorsque ego et son réel (le sujet et sa réalité) sont coupés d'autrui. En d'autre mots, le pompier (ego) serait motivé par une action sur le réel (l'intervention, le feu) sans considération aucune pour autrui (ses collègues). Or, ce n'est pas le cas. En effet, le réel est toujours abordé par les pompiers en considérant autrui et en fonction de la dangerosité que cela peut représenter pour le pompier et pour son collègue. En ce sens, les pompiers ne sont pas dans une situation d'aliénation sociale, ainsi que le décrit Sigaut. Cependant, précisons que, malgré cette grande considération qui est faite pour autrui, les pompiers ne renoncent pas pour autant à leur propre identité, à leur propre protection. En effet, cette relation à autrui n'est pas totalement fusionnelle, en ce sens qu'ils gardent un pouvoir discrétionnaire sur la décision de foncer ou de reculer face aux risques. Autrement dit, les pompiers sont en équilibre dans cette relation à l'autre lors de l'évaluation des risques, conscients que les risques qu'ils prennent auront un impact sur leurs collègues, mais pas totalement fusionnés avec eux au point d'en perdre leur propre identité. Les pompiers passent donc à côté du « piège de l'identité [qui] est de s'aliéner dans la volonté d'autrui » (Molinier, 2006, p. 134).

Nous écartons aussi l'élément aliénation mentale, au sens où l'entend Sigaut (2004) : l'aliénation mentale est la condition de celui (ego) qui est coupé du réel et d'autrui, autrement dit, qui fonctionne

dans son propre monde, déconnecté de la réalité et des autres qui l'entourent. Un autre aspect intéressant à souligner dans le triangle de Sigaut (2004) est l'aliénation culturelle qui peut être présente lorsque ego et autrui se trouvent coupés du réel. Ils fonctionnent alors selon leur propre conception du réel, en étant détachés, en marge de la vraie réalité. Il s'agit d'une situation dans laquelle « l'impératif de solidarité entre ses membres (relation ego-autrui) est placée au-dessus de la prise en considération du réel qui est la raison du groupe » (Sigaut, 2004, p. 121). Dans cette relation distorsionnée d'avec le réel, certains éléments de la situation sont alors occultés par le groupe. À cet égard, on peut parler de stratégie défensive qui agit sur la perception qu'ont les travailleurs du réel et qui peut devenir déconnectée de la réalité, se transformant alors en idéologie défensive, comme nous l'avons vu précédemment. Et c'est ainsi qu'« avec le temps, un processus s'installe au terme duquel c'est la culture toute entière du groupe qui fait écran à la perception du réel qu'elle est censée représenter » (Sigaut, 2004, p. 122). La stratégie défensive qui avait comme principal but de faire face aux souffrances réelles du travail se radicalise et devient déconnectée de la réalité, ainsi que le souligne Molinier (2006) : « les travailleurs s'accordent entre eux sur une fiction, mieux une idéologie, qui leur tient lieu de réel » (p. 149). Nous constatons donc que les pompiers ne sont pas dans une logique d'idéologie défensive, notamment parce qu'ils sont toujours bien conscients de la réalité, en l'analysant constamment et en s'y ajustant pour que leurs interventions soient le moins risquées possible pour eux et pour leurs collègues. Par conséquent, nous croyons que la situation d'aliénation culturelle (ego et autrui coupés du réel) est absente chez les pompiers : ego et autrui ne sont pas coupés du réel, bien au contraire. Ils sont constamment en relation, évaluation et ajustement avec le réel.

En somme, il « est faux que toute rationalité [est] absente des relations humaines. Et surtout, l'idée que l'individu serait seul face au réel est une impossible fiction : pour construire un rapport quelconque au réel, rationnel ou non, l'individu met nécessairement en œuvre une tradition sociale » (Sigaut, 2004, p. 128). Nous constatons ainsi que les pompiers font face au réel à travers une régulation sociale, en considérant toujours autrui dans son rapport au réel. C'est à travers une éthique sociale que le JE entre en relation avec le TU (selon les pôles proposés par Ricœur), pour prendre tout son sens dans le pôle IL (l'institution, le travail, ici l'intervention). Par conséquent, il n'y a pas d'aliénation entre ego et autrui dans leur relation au réel (au sens où l'entend Sigaut).

5.4. LA CONQUÊTE DE L'IDENTITÉ : UN POSSIBLE DÉFI POUR LES POMPIERS

La compréhension psychodynamicienne qui a été faite du travail des pompiers nous conduit maintenant à une réflexion finale sur la conquête de l'identité qui se joue dans ce métier. L'identité est cette partie de l'individu qui n'est jamais totalement définie, qui est en constante évolution, contrairement au concept de personnalité qui se fige et se stabilise dans la vie de la personne. L'identité est « une conquête difficile, jamais définitivement acquise, toujours à reconstruire » (Dejours, 1995, p. 3). Cette conquête de l'identité passe par le nécessaire regard de l'autre : on ne peut développer seul son identité. « Je ne peux pas découvrir isolément mon identité : je la négocie dans un dialogue, en partie extérieur, en partie intérieur. Mon identité dépend essentiellement de mes relations dialogiques avec les autres » (Taylor, 1992, p. 49). La reconnaissance d'autrui, autrui qui correspond au collectif de travail, devient essentielle et représente alors « le chaînon capital et le point sensible de la dynamique intersubjective de l'identité dans le travail » (Dejours, 2008, p. 237). En outre, l'identité est toujours le résultat d'une lutte contre les trois risques possibles d'aliénation (Sigaut, 2004). Par conséquent, lorsque la dynamique entre les trois pôles de l'identité présentés par Sigaut (2004) (ego, autrui, réel) est fluide, que la dynamique de la reconnaissance est possible et que la souffrance au travail peut être subvertie par des stratégies collectives de défense, il est possible de constater, dans toute son ampleur, l'impact positif qu'a le travail sur la construction de l'identité du travailleur et donc inévitablement sur sa santé psychologique, puisque l'identité est l'armature de la santé mentale (Dejours, 1995). En un mot, le travail est un lieu exceptionnel dans lequel l'identité peut être conquise, construite et défendue (Dejours, 2008 ; Meyerson, 1955 ; Sainsaulieu, 1985).

À la lumière des éléments soulevés dans cet ouvrage au sujet de la dynamique qu'entretiennent les pompiers avec leur travail et en considérant ces éléments fondamentaux liés à la construction de l'identité et de la santé au travail, nous sommes en mesure de conclure que les pompiers que nous avons rencontrés dans le cadre de notre recherche ont un lieu de travail exceptionnel dans lequel se jouent sainement la conquête, la construction et la défense de leur identité et de leur santé psychologique. En effet, la lutte contre les trois risques d'aliénation est gagnée : la dynamique entre les trois pôles de l'identité (ego, autrui, réel : Sigaut, 2004) est fluide, il y a très peu de blocage. Nous l'avons présenté auparavant, ego est en constante évaluation, en adaptation avec autrui, dans les relations à la caserne

et dans les relations aux collègues lors des feux. De plus, « autrui » et « ego » s'unissent pour faire face ensemble au réel. Bien que la relation avec le réel soit quelque peu transformée par la stratégie défensive qui modifie la perception de la réalité, les pompiers ne sont pas dans une aliénation culturelle (au sens où l'entend Sigaut), ils ne sont pas dans le registre de l'idéologie défensive. Par ailleurs, la dynamique de la reconnaissance est fonctionnelle, que ce soit au regard de la reconnaissance sociale ou encore de la reconnaissance entre pairs et de celle venant des supérieurs. Cette dynamique n'est pas paralysée, ce qui, en l'occurrence, n'engendre pas une accumulation de la souffrance : cette dernière est subvertie efficacement par des stratégies défensives puissantes et mène au plaisir dans le travail. En outre, la confiance qui règne au sein du collectif permet aux pompiers de montrer leur travail et, par conséquent, d'obtenir une reconnaissance de leur contribution au travail coopératif ainsi que de leur apport particulier dans la réalisation de leur travail.

La psychodynamique du travail présente le sujet comme étant en quête d'accomplissement de soi à travers le travail. Si cet accomplissement n'est pas possible, une accumulation de l'énergie psychique du sujet génère une tension, une souffrance ainsi qu'un déplaisir. Par contre, une organisation du travail dans laquelle les désirs psychiques du sujet peuvent être déchargés de façon adaptée devient équilibrante (Dejours, 2008). Cette voie de décharge adaptée au désir psychique mène à comprendre que le travail peut être un lieu où est mise en jeu l'expression des pulsions d'un individu, en référence à la pensée de Freud (1981). Dans le cas des pompiers, nous remarquons que la mobilisation du sujet dans son travail débouche de façon importante sur le plaisir et que ce travail semble équilibrant. Plus précisément, il est possible de comprendre que la pulsion de mort est sublimée au travail pour le pompier. La pulsion de mort est comprise ici comme étant la pulsion qui, lorsqu'elle est tournée vers l'extérieur, pousse l'individu à l'agressivité et à la destruction d'autres êtres vivants (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 317). La sublimation renvoie à ce que décrit Freud comme étant le processus permettant à une pulsion d'être dérivée vers un but non sexuel et vers un objet socialement valorisé (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 465). Autrement dit, pour ne pas que les pulsions débouchent sur un acte agressif et destructif dans le but d'anéantir autrui, elles sont sublimées en un but socialement accepté. Pour les pompiers, les pulsions semblent trouver voix au chapitre en étant extériorisées d'une façon tout à fait acceptée socialement : la pulsion de mort est sublimée à travers le travail acharné pour la protection de la vie d'autrui. Autrement dit, le combat contre les incendies est un combat contre le diable, contre la mort, dont le but, socialement

valorisé, est un combat pour la vie. Cette voie de sublimation de la pulsion de mort des pompiers appelle aussi à une forte reconnaissance sociale. Ainsi, la décharge psychique dont parle Dejours semble possible à travers des exutoires ouvrant la voie au plaisir au travail, plaisir qui peut aller jusqu'à la possibilité d'avoir sauvé une vie grâce au travail acharné, voire agressif, d'un pompier dans ce combat contre l'incendie.

En définitive, l'analyse qui a été faite de ce métier met en lumière le fait que, pour les pompiers, la conquête de l'identité devient un défi possible. Alors que les recherches montrent habituellement où le blocage se situe dans la conquête de la santé psychologique, cette recherche met au jour un lieu de travail étonnant, à travers lequel on peut voir une dynamique particulière des éléments liés à l'identité et à la santé psychologique. De fait, chez les pompiers, les blocages sont généralement absents : on ne retrouve chez eux ni aliénation culturelle (ego et autrui coupé de la réalité), ni aliénation sociale (ego et son réel qui se coupent d'autrui), ni aliénation mentale (ego qui est coupé d'autrui, du réel). De plus, leur travail est un lieu dans lequel certaines pulsions peuvent être sublimées adéquatement, où la souffrance peut être médiatisée par la reconnaissance et où les stratégies collectives de défense permettent d'affronter la réalité. Dès lors, la conquête de la santé psychologique devient possible pour les pompiers, malgré le fait qu'ils exercent un métier hautement à risque.

5.5. EN CONCLUSION

Le présent ouvrage poursuivait l'objectif de décrire le travail des pompiers et ses contraintes ainsi que de cerner le fonctionnement du collectif de travail des pompiers et de ses composantes (règles de métier, processus de reconnaissance, etc.). Il visait également l'identification et l'analyse des stratégies collectives de défense mises sur pied permettant à plusieurs d'entre eux de résister psychologiquement aux contraintes vécues dans leur travail.

C'est par le recours à des entrevues de groupe (huit entrevues, environ 40 heures d'entretien) que la recherche a permis de cerner la façon dont ces travailleurs font face aux peurs et aux contraintes de leur travail, autrement dit, de mettre en lumière la prise en charge collective de la souffrance. En psychodynamique du travail, on considère que la souffrance apparaît quand le rapport entre le travailleur et son travail est bloqué.

> Ce n'est pas tant l'importance des contraintes mentales ou psychiques du travail qui fait apparaître la souffrance (bien que ce facteur soit à l'évidence important) que l'impossibilité de toute évolution vers son allégement. La certitude que le niveau atteint d'insatisfaction ne peut plus diminuer marque l'entrée dans la souffrance (Dejours, 2008, p. 91).

Il est donc possible de conclure que plusieurs stratégies défensives sont élaborées par les pompiers. Parmi les stratégies collectives de défense qui leur permettent de contrer les différentes peurs présentes dans leur travail, pensons notamment au développement d'une technique hyperopérante grâce à laquelle ils entrent rapidement dans un mode d'efficacité opérationnelle. La peur peut également être occultée par le déni et la modification de la perception de la réalité : une nouvelle réalité est construite par le groupe, une réalité collectivement partagée et exempte de peur. Cet univers de chasse, ficelé avec soin, renverse la situation de danger : de potentielles proies du feu, les pompiers deviennent prédateurs du feu.

De plus, des espaces de parole hors du commun leur permettent de mettre en débat les interventions passées, d'élaborer les stratégies défensives, de mettre sur pied des règles de métier qui dictent les façons de bien faire le travail et des règles de savoir-vivre ensemble qui régissent le temps passé en caserne. De plus, à travers les histoires d'anciens feux et d'interventions passées que les pompiers se racontent, on constate que ces récits permettent à l'imaginaire collectif des pompiers de se forger. Cet imaginaire collectif organise la réalité en un tout cohérent et assure également un consensus sur la manière d'aborder la réalité. Il permet au groupe de se signifier lui-même, d'accrocher un sens à ce qu'il vit comme équipe et d'assurer une cohérence dans les actions. Soulignons aussi la dynamique et la place exceptionnelle de la reconnaissance qui se joue dans ce métier et qui représente un élément essentiel dans la compréhension qui peut être faite au sujet de la bonne santé psychologique des pompiers.

Les éléments contenus dans cet ouvrage permettent donc de dégager une compréhension quant au travail des pompiers et à leur santé psychologique. Plus précisément, contrairement à plusieurs milieux de travail dans lesquels on assiste à un éclatement des collectifs de travail et donc à une fragilisation des identités professionnelles, il est possible ici de mettre en avant le constat selon lequel le travail de pompier constitue pour plusieurs d'entre eux un lieu significatif de construction et de défense de l'identité et, par conséquent un puissant opérateur de santé psychologique. Non seulement le travail de pompier est un lieu où la dynamique de l'identité est fluide, permettant par le fait même de gagner la lutte sur les risques d'aliénation, mais ce travail est aussi un lieu parfait dans lequel les pulsions des individus,

notamment les pulsions de mort, peuvent trouver voix au chapitre et être sublimées d'une façon remarquablement bien valorisée par la société, conduisant alors au plaisir. Le métier de pompier permet en ce sens une adéquation entre les désirs, les pulsions, le plaisir et la reconnaissance dans un travail où ces éléments sont mis au service du citoyen. Par conséquent, nous affirmons que c'est bien plus que l'élaboration des stratégies défensives qui permet aux travailleurs de rester en santé : c'est la fluidité, l'absence de coupure, donc l'absence d'aliénation, qui leur permet la conquête de leur identité et, par le fait même, leur donne la possibilité de se tenir dans le registre de la santé psychologique au travail, puisque l'identité est l'armature de la santé mentale. C'est à travers un collectif de travail fort, peu fragilisé, que la reconnaissance peut être mise en œuvre et que la dynamique entre les travailleurs s'articule, portée par des relations empreintes d'éthique à l'autre dans un rapport au réel caractérisé par la lucidité et par un ajustement constant au danger. Contrairement à plusieurs recherches qui mettent en lumière les caractéristiques délétères du travail et la façon dont celui-ci peut fragiliser la santé mentale des travailleurs, cette recherche met au jour un lieu de travail étonnant à travers lequel, au-delà de « tenir dans le métier », les pompiers en viennent à tenir à ce métier qui constitue pour eux une voie significative menant à l'équilibre de leur santé mentale, en dépit du nombre élevé de contraintes et de peurs auxquelles ils sont confrontés.

De façon plus générale, cette recherche contribue au développement des connaissances en santé et sécurité du travail des pompiers, plus précisément au regard de la santé mentale au travail. Ainsi, les résultats permettent de tracer un portrait de l'état de santé psychologique des pompiers et d'amener une compréhension des divers phénomènes leur permettant de réguler les contraintes et la peur présentes dans leur métier. Par conséquent, les résultats de cette recherche pourraient être utilisés afin d'orienter les interventions en santé et sécurité du travail dans ce milieu et aussi la formation scolaire des pompiers, en assurant une adéquation entre les volets théorique et pratique liés à la préparation psychologique dans ce métier. Les résultats de la recherche pourront par ailleurs alimenter les réflexions sur le thème de la santé psychologique au travail auprès des intervenants d'urgence, dans des milieux de travail similaires à celui des pompiers.

En terminant, soulignons que cette recherche ouvre également la voie à une réflexion au sujet des pompiers volontaires (appelé aussi pompiers à temps partiel). Rappelons que ces pompiers travaillent habituellement dans des villes du Québec de moins de 200 000 habitants. Ils font partie d'un service incendie dans lequel ils sont sur appel : ils interviennent comme pompiers seulement lorsque leur télé-

avertisseur sonne pour les avertir qu'il y a un incendie ou un incident nécessitant l'intervention des pompiers. Ces pompiers volontaires, qui représentent pas moins de 80 % des pompiers au Québec, passent très peu de temps à la caserne, puisqu'ils n'y ont pas de quart de travail. En d'autres mots, ils ne vivent pas ensemble un quotidien commun à la caserne, comparativement aux pompiers permanents. Cela a pour effet qu'ils n'ont pas les mêmes possibilités que les autres pompiers de développer un collectif de travail fort et, par conséquent, de réguler les contraintes et les peurs pouvant être associées aux interventions sur les lieux d'un incendie. À ce moment, de quelles façons élaborent-ils des stratégies collectives de défense ? Quel espace de discussions ont-ils pour réfléchir sur les interventions passées ? Est-ce que le fait qu'ils soient moins souvent en groupe a un impact sur le rapport qu'ils entretiennent avec leur travail ? Et qu'en est-il du travail de pompier à temps partiel (volontaire) dans la construction et la défense de l'identité ? Les grandes conclusions de la présente recherche auraient avantage à être reprises et réinvesties dans ces autres services incendie qui embauchent des pompiers volontaires. En effet, il faut être conscient que lors des interventions ces pompiers affrontent la même réalité que les pompiers permanents, mais, selon nous, ils n'ont pas les mêmes possibilités quant à la mise sur pied de stratégies collectives de défense, notamment à cause d'un espace de discussion restreint. Ont-ils trouvé d'autres lieux, d'autres moyens pour réguler les souffrances qui pourraient être vécues au travail ? Une recherche subventionnée par le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC) est en cours (Douesnard, 2011-2014) afin de comprendre comment ces pompiers font pour tenir dans leur métier, alors qu'ils ont très peu d'espace pour réguler le travail et développer un collectif de travail fort.

BIBLIOGRAPHIE

ALDERSON, M. (2001). *Analyse psychodynamique du travail infirmier en unité de soins de longue durée : entre plaisir et souffrance*, Thèse de doctorat, Montréal, Université de Montréal.

ALEXANDER, D.A. et A. WELLS (1991). « Reactions of police officers to body-handling after a major disaster : a before-and-after comparison », *British Journal of Psychiatry*, nº 159, p. 547-555.

ANZIEU, D. (1975). *Le groupe et l'inconscient*, Paris, Bordas.

ANZIEU, D. (1985). *Le Moi-peau*, Paris, Bordas.

ARENDT, H. (1983). *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy.

ARISTOTE. *Éthique à Nicomaque*, livre III, chapitre 9.

AULAGNIER, M., P. VERGER et F. ROUILLON (2004). « Efficacité du "débriefing psychologique" dans la prévention des troubles psychologique post-traumatiques », *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, vol. 25, nº 1, p. 67-79.

AUSTIN, J.L. (1970). *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil.

BACHELARD, G. (1949). *La psychanalyse du feu*, Paris, Gallimard.

BEATON, R., S. MURPHY, C. JOHNSON, K. PIKE et W. CORNEIL (1999). « Coping responses and posttraumatic stress symptomatology in urban fire service personnel », *Journal of Traumatic Stress*, vol. 12, nº 2, p. 293-308.

BEATON, R., S. MURPHY, K. PIKE et W. CORNEIL (1997). « Social support and network conflict in firefighters and paramedics », *Western Journal of Nursing Research*, vol. 19, nº 3, p. 297-313.

BERTHELOT, J.-M. (1990). *L'intelligence du social*, Paris, Presses universitaires de France.

BIERENS DE HAAN, B. (1998). « Le debriefing émotionnel collectif des intervenants humanitaires : l'expérience du CICR », *Archives suisses de neurologie et de psychiatrie*, nº 149, p. 218-228.

BÖEHLE, B. et B. MILKAU (1998). *De la manivelle à l'écran. L'évaluation de l'expérience sensible des ouvriers lors des changements technologiques*, Paris, Eyrolles.

BOURBONNAIS, R., C. BRISSON, R. MALENFANT et M. VÉZINA (2005a). « Health care restructuring, work environment and health of nurses », *American Journal of Industrial Medicine*, nº 47, p. 54-64.

BOURBONNAIS, R., C. BRISSON, M. VÉZINA, B. MASSE et C. BLANCHETTE (2005b). « Psychosocial work environment and certified sick leave among nurses during organizational changes and downsizing », *Relations industrielles*, vol. 60, nº 3, p. 483-509.

BOURBONNAIS, R., R. MALENFANT, M. VÉZINA, N. JAUVIN et I. BRISSON. (2005c). « Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention », *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, vol. 53, nº 2, p. 127-142.

BOURBONNAIS, R. et M. MONDOR (2001). « Job strain and sickness absence among nurses in the province of Québec », *American Journal of Industrial Medicine*, nº 39, p. 94-202.

BRISSON, C., B. LAROCQUE et R. BOURBONNAIS (2001). « Les contraintes psychosociales au travail chez les Canadiennes et les Canadiens », *Revue canadienne de santé publique*, vol. 92, nº 6, p. 460-467.

BROM, D., J. KLEBER et M.C. HOFFMAN (1993). « Victims of traffic accidents : Incidence and prevention of posttraumatic stress disorder », *Journal of Clinical Psychology*, vol. 49, nº 2, p. 131-140.

BROWN, J., G. MULHERN et S. JOSEPH (2002). « Incident-related stressors, locus of control, coping, and psychological distress among firefighters in Northern Ireland », *Journal of Traumatic Stress*, vol. 15, nº 2, p. 161-168.

BRUN, J.-P. (1992). *Les hommes de lignes. Analyse des phénomènes sociaux et subjectifs dans l'activité de travail des monteurs de lignes électriques*, Thèse de doctorat d'ergonomie. École pratique des hautes études, Paris, Laboratoire en ergonomie physiologique et cognitive.

BRUN, J.-P., N. DUGAS et M. TISON (2002). *La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens. Document de sensibilisation*, Centre d'expertise en gestion des ressources humaines, Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, Gouvernement du Québec.

BRUNER, J. (2005). *Pourquoi nous racontons-nous des histoires ?*, Paris, Agora.

BRYANT, R. et A. HARVEY (1996). « Posttraumatic stress reactions in volunteer firefighters », *Journal of Traumatic Stress*, vol. 9, nº 1, p. 51-62.

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL (2002). « Résoudre les problèmes psychosociaux liés au travail », *Travail*, vol. 42, nº 9.

CARCOPINO, J. (1939). *La vie quotidienne à Rome à l'apogée de l'Empire*, Paris, Hachette.

CARPENTIER-ROY, M.-C. (1995). *Corps et âme. Psychopathologie du travail infirmier*, Montréal, Liber.

CARPENTIER-ROY, M.-C. (2000). « La psychodynamique du travail et la recherche en santé mentale au Québec », dans M.-C. Carpentier-Roy et M. Vézina (dir.), *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 21-27.

CARPENTIER-ROY, M.-C., M. ST-JEAN, L. ST-ARNAUD et M.-A. GILBERT (2000). « Le travail du conseiller syndical : ne pas mourir mais mourir presque », dans M.-C. Carpentier-Roy et M. Vézina (dir.), *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 81-103.

CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL – CCHST : site Internet consulté en 2006 <http:// www.cchst.ca/reponsessst/occup_workplace/firefighter.html>.

CHANG, C., L. LEE, K. CANNER, J. DAVIDSON et T. LAI (2008). « Modification effects of coping on post-traumatic morbidity among earthquake rescuers », *Psychiatry Research*, vol. 158, nº 2, p. 164-171.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC – CSST (2006). Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information (2006/01/27). Montréal.

CORNEIL, W., R. BEATON, A. MURPHY, L. JOHNSON et K. PIKE (1999). « Exposure to traumatic incidents and prevalence of posttraumatic stress symptomatology on urban firefighters in two countries », *Journal of Occupation Health Psychology*, nº 4, p. 131-141.

COUMARIANOS, P. (2000). *Tchernobyl après l'apocalypse*, Paris, Hachette Littératures.

COWMAN, S.E., J.R. FERRARI et M. LIAO-TROTH (2004). « Mediating effects of social support on firefighters' sense of community and perceptions of care », *Journal of Community Psychology*, vol. 32, nº 2, p. 121-126.

CRU, D. (1987a). « Les règles de métier », dans C. Dejours (dir.), *Plaisir et souffrance dans le travail*, tome 1, Paris, CNRS, p. 29.

DANIELLOU, F., A. LAVILLE et C. TEIGER (1983). « Fiction et réalité du travail ouvrier. Documentation française », *Les cahiers français*, vol. 209, p. 39-45.

DAVEZIES, P. (1993). « Éléments de psychodynamique du travail », *Éducation permanente*, vol. 116, nº 3, p. 33-46.

DEAN, G., K. GROW et J. SHAKESPEARE-FINCH (2003). « Counting the cost : Psychological distress in career and auxiliary firefighters », *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, vol. 2003-1.

DEJOURS, C. (1989). « Travail et santé mentale : de l'enquête à l'action », *Prévenir*, nº 19, p. 3-19.

DEJOURS, C. (1995). « Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en médecine du travail ? », *Le travail humain*, vol. 58, p. 1-16.

DEJOURS, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris, Seuil.

DEJOURS, C. (1980 ; rééd. 2008). *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard.

DEJOURS C. (2009). *Travail vivant*, Tome 2 : *Travail et émancipation*, Paris, Payot.

DEJOURS, C. et É. ABDOUCHELI (1990). « Itinéraire théorique en psychopathologie du travail », *Prévenir*, nº 20, p. 127-149.

DelBen, K., J. Scotti, C. Yi-Chuen et B. Fortson (2006). « Prevalence of post-traumatic stress disorder symptoms in firefighters », *Work and Stress*, vol. 20, nº 1, p. 37-48.

Dessors, D. et C. Jayet (1990). « Méthodologie et action en psychopathologie du travail (à propos de la souffrance des groupes de réinsertion médico-sociale) », *Prévenir*, nº 20, p. 31-43.

Douesnard, J. (2011). « Les impacts psychologiques des métiers dangereux : Portrait de situation de la santé psychologique des pompiers permanents québécois », *Organisations et territoires*, vol. 20, nos 2 et 3, p. 7-19.

Douesnard, J. et L. St-Arnaud (2011). « Le métier des pompiers : un travail au service de l'autre », *Travailler*, vol. 2/2011, nº 26, p. 35-53.

Duckworth, D.H. (1991). « Facilitating recovery from disaster-work experience », *British Journal of Guidance and Counselling*, vol. 19, nº 1, p. 13-22.

Duval, P.M. (1952). *La vie quotidienne en Gaule pendant la paix romaine (Ier et IIIe siècles après J.-C.)*, Paris, Hachette.

Escaravage, C. et G. Rung (2007). *La force de l'engagement, En(-)quête de héros*, Paris, Presses de la Renaissance.

Falsetti, S.A., H.S. Resnick, P.A. Resick et D. Kilpatrick (1993). « The Modified PTSD Symptom Scale : A brief self-report measure of posttraumatic stress disorder », *The Behavioral Therapist*, vol. 16, p. 161-162.

Freud, S. (1981). « Au-delà du principe de plaisir », dans S. Freud, *Essais de psychanalyse*, Paris, Payot, p. 41-115.

Fullerton, C., J. McCarroll, R. Ursano et K. Wright (1992). « Psychological responses of rescue workers : Fire fighters and trauma », *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 62, nº 3, p. 371-378.

Furukawa, A., C. Kessler, T. Slade et G. Andrew (2003). « The performance of the K6 and K10 screening scales for psychological distress in the Australian National Survey of Mental Health and Well-Being », *Psychological Medicine*, vol. 33, nº 2, p. 357-362

Gabriel, P. et M.-R. Liimatainen (2000). *Mental Health in the Workplace*, Genève, Bureau international du travail.

Gibbs, M.S., J. Drummond et J.R. Lachenmeyer (1993). « Effects of disasters on emergency workers : A review, with implications for training and post-disaster interventions », *Journal of Social Behavior and Personality*, vol. 8, nº 5, p. 189-212.

Gibbs, M., J.R. Lachenmeyer, A. Broska et R. Deucher (1996). « Effects of the AVIANCA aircrash on disaster workers », *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, nº 14, p. 23-32.

Giust-Desprairies, F. (2003). *L'imaginaire collectif*, Toulouse, Érès, coll. « Sociologie clinique ».

Grenier, A. (2003). *Incendies et pompiers à Québec, 1640-2004*, Québec, GID.

Guay, S., A. Marchand, S. Iucci et A. Martin (2002). « Validation de la version québécoise de l'échelle modifiée des symptômes de trouble de stress post-traumatique auprès d'un échantillon clinique », *Revue québécoise de psychologie*, vol. 23, nº 3, p. 257-269.

Hacquard, G., J. Dautry et O. Maisani (1952). *Guide romain antique*, Paris, Hachette.

HOEKSTRA, E., J. HURRELL et N. SWANSON (1995). « Evaluation of work-related musculoskeletal disorders and job stress among teleservice center representatives », *Applied Occupational and Environmental Hygiene*, nº 10, p. 812-817.

HUNT, S.M., S.P. MCKENNA, J. MCEWEN, E.M. BACKETTE, J. WILLIAMS et E. PAPP (1980). « A quantitative approach to perceived health status : a validation study », *Journal of Epidemiology and Community Health*, vol. 34, nº 4, p. 281-286.

HURRELL, J.J., B.P. BERNARD, T.R. HALES, S.L. SAUTER et E.J. HOEKSTRA (1996). « Psychosocial factors and musculo skeletal disorders : Summary and implications of the three NIOSH health hazard evaluations of video display terminal work », dans S.D. Moon et S.L. Sauter (dir.), *Beyond Biomechanics : Psychosocial Aspects of Musculoskeletal Disorders in Office Work*, Londres, Taylor and Francis, p. 99-105.

HYMAN, O. (2004). « Perceived social support and secondary traumatic stress symptoms in emergency responders », *Journal of Traumatic Stress*, vol. 17, nº 2, p. 149-156.

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC – INSPQ (2006). *Portrait de santé du Québec et de ses régions 2006 : les analyses*, Deuxième rapport national sur l'état de santé de la population du Québec, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux et Institut de la statistique du Québec, Gouvernement du Québec.

KESSLER, R.C., G. ANDREW, L.J. COLPE, E. HIRIPI, D.K. MROCZEK, S.L. NORMAND, E.E. WALTERS et A.M. ZASLAVSKY (2002). « Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress », *Psychological Medicine*, vol. 32, p. 959-976.

KESSLER, R.C., P.R. BARKER, L.J. COLPE, J.F. EPSTEIN, J.C. FROERER, E. HIRIPI, M.J. HOWES, S-L. NORMAND, R.W. MANDERSCHEID, E.E. WALTERS et A.M ZASLAVSKY (2003). « Screening for serious mental illness in the general population », *Archives of General Psychiatry*, vol. 60, nº 2, p. 184-189.

KRISTENSEN, T.S. et M. BORRITZ (1999). *The Copenhagen Burnout Inventory (CBI) : A New Questionnaire for Measuring Burnout*, National Institute for Occupational Health.

LAURENT A., K. CHAHRAOUIK et P. CARLI (2007). « Les répercussions psychologiques des interventions médicales urgentes sur le personnel SAMU : Étude portant sur 50 intervenants SAMU », *Annales médico-psychologiques*, vol. 165, nº 8, p. 570-578.

LAPLANCHE, J. et J.-B. PONTALIS (1976). *Vocabulaire de la psychanalyse*, Paris, Quadrige/Presses universitaires de France.

LEBRETON, D. (1991). *Passions du risque*, Paris, Métaillé.

L'ÉCUYER, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu : méthode GPS et concept de soi*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

LÉGER MARKETING (2011). *Baromètre des professions*, Résultats d'un sondage, Montréal, Léger Marketing.

MALTAIS, D., S. ROBICHAUD et A. SIMARD (2001). *Sinistres et intervenants*, Chicoutimi, JCL.

MARANDA, M.-F., M.-A. GILBERT, L. ST-ARNAUD et M. VÉZINA (2006). *La détresse des médecins : un appel au changement*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.

MARCHAND, A., A. DEMERS et P. DURAND (2005). « Do occupation and work conditions really matter ? A longitudinal analysis of psychological distress experiences among Canadian workers », *Sociology of Health and Illness*, nº 27, p. 602-627.

MARCHANT, R., J. GUERNSEY et K. YOSHIDA (1989). *Health Effects of Working at the Site of the Gander Arrow Air Crash*, Halifax, Faculty of Medicine, Dalhousie University.

MCFARLANE, A.C. (1988). « The aetiology of post-traumatic stress disorders following a natural disaster », *British Journal of Psychiatry*, nº 152, p. 116-121.

MEYERSON, I. (1955). « Le travail, fonction psychologique », *Journal de psychologie*, nº 52, p. 3-17.

MICHELL, H. (1953). *Sparte et les Spartiates*, Paris, Payot.

MILES, B. et A. HUBERMAN (2003). *Analyse des données qualitatives*, 2e éd., Bruxelles, De Boeck Université.

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, FRANCE : site Internet consulté en juin 2008, <http://www.interieur.gouv.fr/sections/a_l_interieur/defense_et_securite_civiles/sapeurs-pompiers>.

MITANI, S., M. FUJITA, K. NAKATA et T. SHIRAKAWA (2006). « Impact of post-traumatic stress disorder and job-related stress burnout : A study of fire service workers », *Journal of Emergency Medicine*, vol. 31, nº 1, p. 7-11.

MITCHELL, J.T. (1998). *Traumatic Events Information Sheet*, University of Maryland's Emergency Health Services Program.

MITCHELL, J.T. et A. DYREGROV (1993). « Traumatic stress in disaster workers and emergency personel – Prevention and intervention », dans J.P. Wilson et B. Raphael (dir.), *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, New York, Plenum Press, p. 905-914.

MOLINIER, P. (1995). *Psychodynamique du travail et identité sexuelle*, Thèse de psychologie, Paris, CNAM.

MOLINIER, P. (2006). *Enjeux psychiques du travail*, Paris, Payot et Rivages.

MORIN, E. (2004). « Promouvoir la santé au travail : donner un sens au travail », Actes du colloque de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec, *Travail et santé psychologique : crise actuelle et voies de solutions*, Sherbrooke, p. 1-19.

NEWBURN, T. (1993). *Making a Difference ? Social Work after Hillsborough*, Londres, National Institute for Social Work.

NYSTUEN, P., K.B. HAGEN et J. HERRIN (2001). « Mental health problems as a cause of long-term sick keave in the Norwegian workforce », *Scandinavian Journal of Public Health*, vol. 29, p. 175-182.

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL – OIT (2003). « Des meilleures conditions de travail pour les agents des services d'urgence », *Travail*, nº 46, mars 2003.

PARENT-THIRION A., E.F. MACÍAS, J. HURLEY et G. VERMEYLEN (2007). *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.

PERRENOUD, P. (1999). « Gestion de l'imprévu, analyse de l'action et construction de compétences », *Éducation permanente*, vol. 140, nº 4, p. 123-144.

PETER, R. (2002). « Effort-reward imbalance and ill health », *Psychotherapeut*, nº 47, p. 386-398.

PHARO, P. (1991). *Politique et savoir-vivre. Enquête sur les fondements du lien civil*, Paris, L'Harmattan-Corlet.

PIRES, A.P. (1997). « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique », dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin, p. 113-169.

PONNELLE, S. (2002). « Des déterminants du stress à la santé au travail : l'exemple des sapeurs-pompiers », dans M. Neboit et M. Vézina (dir.), *Stress au travail et santé psychique*, France, Octarès, p. 227-236.

PONNELLE, S. et X. VAXEVANOGLOU (1997). « Le stress au quotidien : les sapeurs-pompiers en intervention », *Archives des maladies professionnelles*, vol. 59, nº 3, p. 190-199.

PROPP, V. (1928 ; rééd. 1965). *Morphologie du conte*, Paris, Seuil.

RANNO, J.-P. (2000). *Santé mentale et stress au travail*, Vice-présidence, opérations vie et groupe invalidité, Montréal, Sun Life.

RAPHAEL, B. (1986). *When Disaster Strikes*, Londres, Hutchinson.

RAPHAEL, B. et J.P. WILSON (1994). « When disaster strikes : Managing emotional reactions in rescue workers », dans J.P. Wilson et J.D. Lindy (dir.), *Countertransference in the Treatment of PTSD*, New York, The Guilford Press, p. 333-350.

REGEHR, C., J. HILL, T. KNOTT et B. SAULT (2003). « Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced fire fighters », *Stress and Health*, nº 19, p. 189-193.

REVICKI, D.A. et R.R.M. GERSHON (1996). « Work-related stress and psychological distress in emergency medical technicians », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, nº 4, p. 391-396.

RHÉAUME, J., J.-P. BRUN, M.-A. GILBERT et P.-Y. THERRIAULT (2000a). « Réorganisation du travail et santé mentale dans un atelier de production : le poids de la perfection, le trop de la gestion et l'impuissance », dans M.-C. Carpentier-Roy et M. Vézina (dir.), *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 105-128.

RHÉAUME, J., M.-F. MARANDA, M. ST-JEAN (2000b). « Réorganisation du travail et action syndicale : défis et paradoxes », dans M.-C. Carpentier-Roy et M. Vézina (dir.), *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 53-79.

RICŒUR, P. (1990a). *Avant la loi morale, l'éthique*, Paris, Encyclopédia Universalis.

RICŒUR, P. (1990b). *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil.

RICŒUR, P. (1998). *Éthique*, Paris, Encyclopédia Universalis.

SAINSAULIEU, R. (1985). *L'identité au travail*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.

SANTÉ QUÉBEC (1995). *Et la santé, ça va en 1992-1993 ?*, Rapport de l'enquête sociale et de santé 1992-1993, Montréal, Gouvernement du Québec.

SELYE, H. (1962). *Le stress de la vie*, Paris, Gallimard.

SIGAUT, F. (1990 ; rééd. 2004). « Folie, réel et technologie. À propos de Philippe Bernardet, *Les Dossiers noirs de l'internement psychiatrique* », *Travailler*, vol. 2004/2, nº 12, p. 117-130.

STANSFELD S. et B. CANDY (2006). « Psychosocial work environment and mental health : A meta-analytic review », *Scandinavian Journal of Work, Environment, and Health*, nº 32, p. 443-462.

ST-ARNAUD, L. (2001). *Désinsertion et réinsertion professionnelle à la suite d'un arrêt de travail pour un problème de santé mentale*, Thèse de doctorat, Montréal, Université de Montréal.

ST-ARNAUD, L., M. SAINT-JEAN et J. RHÉAUME (2004). « Regard de l'autre et dynamique de la reconnaissance : un effet loupe sur les personnes qui ont des troubles mentaux au travail », *Travailler*, nº 12, p. 99-116.

ST-DENIS, T. (2001). « L'attrait dangereux du guerrier », *Revue militaire canadienne*, été.

ST-JEAN, M., L. ST-ARNAUD, J. RHÉAUME, P.-Y. THÉRIAULT et L. DESROSIERS (2006). « Rudesse en usine, une stratégie défensive », dans M. Alderson, M.-C. Carpentier-Roy, M.-A. Gilbert, M.-F. Maranda, J. Rhéaume, L. Saint-Arnaud, M. Saint-Jean, P.-Y. Therriault, L. Trudel et M. Vézina (dir.), *Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au Québec. Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, Institut de psychodynamique du travail du Québec, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 37-63.

STEPHENS, T. et N. JOUBERT (2001). « The economic burden of mental health problems in Canada », *Chronic Diseases in Canada*, nº 22, p. 18-23.

STUHIMILLER, C.M. (1994). « Occupational meanings and coping practices of rescue workers in an earthquake disaster », *Western Journal of Nursing Research*, vol. 16, nº 3, p. 268-287.

SUÉTONE (119, trad. 1973 par Grimal). *Vies des douze Césars*, *Livre II*, Paris, Librairie générale française.

TAYLOR, C. (1992). *Grandeur et misère de la modernité*, Montréal, Bellarmin.

TAK, S., R. DRISCOLL, B. BERNARD et C. WEST (2007). « Depressive symptoms among firefighters and related factors after the response to hurricane Katrina », *Journal of Urban Health*, vol. 84, nº 2, p. 153-161.

TEIGER, C. (1995). « Parler quand même : les fonctions des activités langagières non fonctionnelles », dans J. Boutet (dir.), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, p. 42-72.

THOMPSON, M.C. (1997). *Volunteer Firefighters : Our Silent Heroes*, Thèse de doctorat, Calgary, Université de Calgary.

TILLICH, P. (1998). *Le courage d'être*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.

TOULOUSE, G., L. ST-ARNAUD, R. BOURBONNAIS, J. DAMASSE, D. CHICOINE et A. DELISLE (2006). *Étude de la prévalence des troubles musculo-squelettiques et psychologiques, des facteurs physiques et psychosociaux chez les préposés des centres d'urgence 9-1-1*, Études et recherches / Rapport R-472, Montréal, IRSST.

TRUDEL, L. (1999). *Évaluation interdisciplinaire d'un programme de formation à visées préventives dispensé à des travailleurs avec ordinateur, Analyse ergonomique et psychodynamique du travail*, Thèse de doctorat, Montréal, Université de Montréal.

URSANO, R.J. et C.S. FULLERTON (1990). « Cognitive and behavioral responses to trauma », *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 20, nº 21, p. 1766-1775.

VALÉRY, P. (1934). *Pièces sur l'art*, Paris, Gallimard.

VAN DER DOEF, M., M. STAN et R. DIEKSTRA (2000). « An examination of the Job Demand-Control-Support model with various occupational strain indicators », *Anxiety, Stress and Coping*, nº 13, p. 165-185.

VÉZINA, M. (2002). « Les fondements théoriques de la psychodynamique du travail », dans M. Neboit et M. Vézina, *Stress au travail et santé psychique*, France, Octarès, p. 111-127.

VÉZINA, M. et R. BOURBONNAIS (2001). « Incapacité au travail pour des problèmes de santé mentale », dans C. Dionne (dir.), *Portrait social du Québec – Données et analyses*, Québec, Institut de la statistique du Québec.

VÉZINA, M., R. BOURBONNAIS, A. MARCHAND et R. ARCAND (2008). *Stress au travail et santé mentale chez les adultes québécois. Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (cycle 1.2)*, Québec, Institut de la statistique du Québec.

VÉZINA, M., E. CLOUTIER, S. STOCK, K. LIPPEL, É. FORTIN *et al.* (2011). *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)*, Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail – Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec.

VÉZINA, M., M. COUSINEAU, D. MERGLER, A. VINET et M. LAURENDEAU (1992). *Pour donner un sens au travail : bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*, Boucherville, Gaëtan Morin.

VÉZINA, M., N. JAUVIN, J. DUSSAULT et R. BOURBONNAIS (2006). « L'éclairage de la psychodynamique du travail pour comprendre la souffrance des agents de la paix en services correctionnels », dans M. Alderson, M.-C. Carpentier-Roy, M.-A. Gilbert, M.-F. Maranda, J. Rhéaume, L. Saint-Arnaud, M. Saint-Jean, P.-Y. Therriault, L. Trudel et M. Vézina (dir.), *Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au Québec. Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, Institut de psychodynamique du travail du Québec, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 143-168.

VILLE DE MONTRÉAL : site Internet consulté en janvier 2008, <http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_dad=portal&_pageid=2497,3090352&_schema=PORTAL>.

VYGOTSKI, L. (1934 ; rééd. 1997). *Pensée et langage*, Paris, La Dispute.

WAGNER, D., M. HEINRICHS et U. EKLERT (1998). « Prevalence of symptoms of posttraumatic stress disorder in German professional firefighters », *American Journal of Psychiatry*, vol. 155, nº 12, p. 1727-1732.

WATSON WYATT (2005). *Au travail, vers une organisation en santé*, site Internet consulté le 10 juillet 2008, <http://www.watsonwyatt.com/>.

WARE, J.E. et C.D. SHERBOURNE (1992). « The MOS 36-item short-form health survey (SF-36). I. Conceptual framework and item selection », *Med Care*, nº 30, p. 473-483.

WERTHE, C. (2001). « Le rire et ses ressources en clinique du travail », *Éducation permanente*, nº 146, p. 193-201.

WILLIAMS, C. (2003). « Sources de stress en milieu de travail », *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 4, nº 6.

WOODALL, J.S. (1998). *Ask Not Why Wounded Fall, But How the Valiant Continue to March : New Theory on Work-Related Stress Management in the Fire-Service*, Thèse de doctorat, Santa Barbara, Fielding Graduate University.

WORLD HEALTH ORGANIZATION – WHO (1990). *Composite International Diagnostic Interview, Version 1.0*, Genève, World Health Organization.

MALGRÉ LES NOMBREUX RISQUES AUXQUELS SONT CONFRONTÉS les pompiers dans l'exercice de leur métier, ils sont tout de même en bonne santé psychologique. Qu'est-ce qui leur permet de tenir, tant du point de vue de la santé physique que psychologique, dans un environnement de travail qualifié par plusieurs d'extrêmement dangereux et risqué ?

Après avoir étudié pendant plusieurs années ce groupe de travailleurs, l'auteure présente dans ces pages une analyse du métier de pompier. Elle décrit, à l'aide d'exemples concrets, les stratégies collectives nécessaires aux pompiers pour affronter le danger et pour contrôler la relation qu'ils entretiennent avec le feu.

Bien que certains comportements et pratiques déployés en réponse au danger puissent sembler étranges, la façon dont l'auteure les éclaire révèle tout leur caractère utile. Il est également possible de constater que c'est dans un lieu de parole hors du commun que les pompiers peuvent médiatiser les souffrances vécues au travail et développer des savoir-faire de métier et des pratiques de prudence nécessaires pour travailler efficacement et préserver leur santé psychologique. C'est en groupe qu'ils répondent au danger et à la peur.

JACINTHE DOUESNARD, Ph.D., est psychologue organisationnelle et professeure au Département des sciences économiques et administratives de l'Université du Québec à Chicoutimi. Elle est aussi responsable du Laboratoire de recherches et d'interventions « Incidents critiques en milieu de travail » (ICMT) à la même université.

ISBN 978-2-7605-3441-4

PUQ.CA